

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

ALEXSANDRO DE OLIVEIRA

**ESTUDO DA COMUNIDADE DOS USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE CUMBE/SE E SUAS PREFERÊNCIAS LEITORAS**

**SÃO CRISTÓVÃO/SE
2019**

ALEXSANDRO DE OLIVEIRA

**ESTUDO DA COMUNIDADE DOS USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE CUMBE/SE E SUAS PREFERÊNCIAS LEITORAS**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal de
Sergipe para a obtenção do grau de
bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

Orientação: Profa. Dra. Valéria Aparecida
Bari.

**SÃO CRISTÓVÃO/SE
2019**

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

O48e	<p>Oliveira, Alexsandro de</p> <p>Estudo da comunidade dos usuários reais e potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe/ SE e suas preferências leitoras / Alexsandro de Oliveira; orientadora Profª. Dra. Valéria Aparecida Bari. - São Cristóvão, 2019. 74 f.: il.</p> <p>Trabalho de conclusão de curso (graduação em Biblioteconomia e Documentação) – Universidade Federal de Sergipe, Departamento de Ciência da Informação, 2019.</p> <p>1. Estudo da Comunidade 2. Biblioteca Pública 3. Usuários. I. Bari, Valéria Aparecida, orient. II. Título.</p> <p>CDU: 027.6 CDD: 027.4</p>
------	---

Ficha elaborada pela Bel. Shirley dos Santos Ferreira (CRB-5/001862/0)

**ESTUDO DA COMUNIDADE DOS USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS DA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE CUMBE/SE E SUAS PREFERÊNCIAS LEITORAS**

ALEXSANDRO DE OLIVEIRA

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de Ciência
da Informação da Universidade Federal de
Sergipe para a obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia e
Documentação.

Nota: _____

Data da Apresentação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari
Presidente da Banca

Profa. Dra. Janaina Ferreira Fialho
(Membro Convidado - Interno)

Profa. Dra. Niliane Cunha de Aguiar
(Membro Convidado - Interno)

Profa. Dra. Telma de Carvalho
(Membro Suplente)

DEDICATÓRIA

Dedico essa pesquisa primeiramente a Deus, autor do meu destino, companheiro de todos os momentos, Ele alimentou a minha alma com calma e esperança durante toda a jornada.

AGRADECIMENTOS

Para que este trabalho de conclusão de curso em Biblioteconomia e Documentação fosse possível, contei com o apoio, estímulo e o carinho de muitas pessoas, as quais quero deixar aqui registrado o meu agradecimento.

A Deus primeiramente que está em todos os momentos da minha vida, que com sua infinita bondade está dando-me muitas vitórias e alegrias.

Aos meus pais, Maria Genice Vieira e José Onias de Oliveira, pela oportunidade de estarem acreditando e confiando no que faço, por toda dedicação, amor e carinho destinados a mim por toda a vida.

Aos meus dez irmãos que acreditaram em mim, em especial a minha irmã Nice que serviu de base de inspiração para que eu enfrentasse essa conquista de braços abertos e me fez acreditar que uma formação acadêmica faz muita diferença.

Aos meus sobrinhos que estiveram sempre comigo, com uma boa amizade, uma boa companhia e apoio ao longo dessa jornada, vocês foram importantes para esse processo.

Ao meu primo Joézio e ao meu amigo Junior Lemos que tanto gosto, sempre que nos encontramos é uma alegria só.

A minha esposa Elizângela e aos meus filhos Aleph e Vicenth que aprenderam a suportar minha ausência.

A todos os colegas em especial a Maria Renilda dos Santos que esteve comigo nesta jornada árdua com muitos desafios, porém, com momentos de alegrias, obrigado por todo amor, carinho e apoio sem os quais não seria possível a conclusão desse trabalho.

A todos os professores que acreditaram em mim e que nos momentos que precisei foram essenciais para que eu pudesse alcançar o objetivo final, que é minha conclusão. Obrigado a todos por serem tão queridos, atenciosos e principalmente dispostos a ouvir, ajudar na reflexão sobre a atuação profissional. Agradeço pela oportunidade dada e apoio para a realização desse projeto. Tenho muito que agradecer, sem vocês não teria acontecido, obrigado pelas corrigidas, pelas dicas, pelos textos passados e pelas orientações ao longo dessa jornada.

A todos, minha eterna gratidão.

EPÍGRAFE

“É melhor lançar-se em busca de conquistas grandiosas, mesmo expondo-se ao fracasso, do que alinhar-se com os pobres de espírito, que nem gozam muito nem sofrem muito, porque vivem numa penumbra cinzenta, onde não conhecem nem vitória, nem derrota.”

Theodore Roosevelt

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: Estudo da comunidade dos usuários reais e potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe/SE e suas preferências leitoras tiveram como objetivo principal caracterizar a comunidade de usuários reais e potenciais da biblioteca Municipal de Cumbe/SE e entre seus objetivos específicos buscou-se conhecer o perfil leitor dos usuários reais e potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe/SE; desenvolver e propor uma estratégia de atendimento à comunidade leitora da biblioteca objeto dessa pesquisa e por fim recomendar, por meio dos resultados e proposições do trabalho de conclusão de curso, melhorias nas políticas municipais ligadas à leitura pública em Cumbe/SE. Para atender e atingir os objetivos gerais e específicos o presente trabalho de conclusão de curso, utilizou-se do percurso metodológico adotado valeu-se de uma abordagem teórica através de levantamento bibliográfico impresso e eletrônico. Para coleta de dados utilizou-se o questionário com sete perguntas abertas e fechadas aplicadas à comunidade de Cumbe. Como resultado o trabalho demonstrou a necessidade de um profissional bibliotecário para um atendimento especializado aos usuários da biblioteca, bem como por meio dos questionários concluiu-se que há necessidade de aquisição de obras para o acervo geral da biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca Pública de Cumbe. Estudo de Usuários. Leitura Pública.

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the community of real and potential users of the Municipal Library of Cumbe / SE and among its members. specific objectives were sought to know the reader profile of real and potential users of the Public Library of Cumbe / SE; develop and propose a strategy to serve the reading community of the library object of this research and, finally, to recommend, through the results and propositions of the course completion work, improvements in municipal policies linked to public reading in Cumbe / SE. In order to meet and achieve the general and specific objectives of this course, the methodological course adopted was based on a theoretical approach through a printed and electronic bibliographic survey. For data collection, the questionnaire was used with seven open and closed questions applied to the Cumbe community. As a result the work demonstrated the need of a professional librarian for a specialized service to library users, as well as through the questionnaires it was concluded that there is a need to purchase works for the library's general collection.

Keywords: Cumbe Public Library. User Study. Public Reading

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Sugestão de Títulos para a Biblioteca Pública de Cumbe.....	60
-----------------	---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Frequência e utilização da biblioteca.....	49
GRÁFICO 2 - Leituras para atualização.....	50
GRÁFICO 3 - Recuperação da informação.....	52
GRÁFICO 4 - Fatores para a melhoria dos serviços da biblioteca.....	53
GRÁFICO 5 - Locais de extensão dos serviços biblioteconômicos.....	56
GRÁFICO 6 - Fatores para melhoria do acervo.....	57

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 Processo de Desenvolvimento de Coleções.....	28
FIGURA 2 Biblioteca Municipal Murilo Xavier.....	41
FIGURA 3 Entrada da Biblioteca.....	41
FIGURA 4 Recepção da biblioteca.....	42
FIGURA 5 Espaço de leitura.....	44
FIGURA 6 Espaço de leitura.....	44
FIGURA 7 Acervos.....	45
FIGURA 8 Acervos.....	45
FIGURA 9 Questão de pesquisa Retratos da Leitura no Brasil	54

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CDU	Classificação Decimal Universal
DCI	Departamento de Ciência da Informação
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística
IFLA	Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecária
PL	Projeto de Lei
SE	Sergipe
SEMEC	Secretaria Municipal de Educação e Cultura
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UI	Unidade de Informação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WIFI	<i>Wireless Fidelity</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivos	15
1.1.1	Geral.....	15
1.1.2	Específicos	15
1.2	Justificativa.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	Caracterização da comunidade dos usuários.....	19
2.1.1	Estudo da comunidade	20
2.1.2	Estudos de Usuários	23
2.2	Processo de desenvolvimento de coleções.....	26
3	METODOLOGIA.....	29
3.1	Métodos de coletas de dados	30
3.2	Natureza da pesquisa.....	34
3.3	Tipo de pesquisa.....	34
3.4	Abrangência da pesquisa.....	36
3.5	Ambiente social de observação: A Biblioteca Pública de Cumbe	37
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS OBSERVAÇÕES DE CAMPO.....	48
4.1	Análise dos Dados Produzidos em Campo.....	50
4.2	Estratégia de atendimento à comunidade leitora da Biblioteca Pública de Cumbe/SE	61
4.2.1	Adequações sugeridas no acervo.....	61
4.2.2	Adequações sugeridas no funcionamento.....	62
4.2.3	Adequações sugeridas no espaço físico.....	63
4.2.4	Adequações sugeridas nos serviços de extensão.....	65
4.2.5	Adequações sugeridas na equipe da biblioteca.....	65
4.2.6	Diretrizes sugeridas para melhoria estratégica.....	66
5	CONSIDERAÇÕES.....	67
	REFERÊNCIAS.....	69
	APÊNDICE A.....	73

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa intitulada “Estudo da Comunidade dos Usuários Reais e Potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe/SE e Suas Preferências Leitoras” foi concebida para conhecer a realidade da comunidade leitora do município de Cumbe/SE, assim como projetar e recomendar ações visando o desenvolvimento leitor. Teve como motivação principal o desejo de melhorar as condições de leitura da biblioteca pública, adequando equipe, produtos e serviços para o modo de vida do século XXI.

O estudo da comunidade, como apregoado na fase inicial do desenvolvimento de coleções, justifica-se como procedimento de pesquisa utilizado, para que as possibilidades de melhoria fossem combinadas aos desejos, necessidades e vontades dos cumbenses, em relação aos seus hábitos de vida e preferências leitoras.

Portanto, essa pesquisa foi realizada pensando também na possibilidade futura de implantação de serviços biblioteconômicos especializados, dinamização de uso, extensão, com vistas ao desenvolvimento de coleções, fomento à leitura pública, ao lazer cultural e formação de leitores para a Biblioteca Pública de Cumbe/SE.

A biblioteca pública é um espaço cultural importante para a população. Por meio dela, há a garantia do acesso gratuito aos livros, sendo um meio para democratizar a leitura e a cultura do país.

A biblioteca pública é “uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional, seja por meio de outra forma de organização da comunidade. Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços, e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independentemente da raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade” (GUBBIN, KOONTZ, 2012).

Para isso, precisa de investimentos e de políticas públicas para transformar a biblioteca num ambiente adequado e com condições para realizar suas atividades de acesso ao conhecimento, como um espaço de democratização do conhecimento e de ações culturais buscando atender as necessidades de informação do seu público alvo. Nestes termos, a unidade de informação precisa estabelecer um planejamento para formação, crescimento e manutenção de seus acervos, contando com o apoio

dos órgãos governamentais ligados à educação e à cultura, com o propósito de ter suas coleções sempre adequadas à satisfação de seus usuários.

Segundo o art. 3º do projeto de lei do Deputado José Stédile (PL 9.394, de 20 de dezembro de 1996, np.) que dispõe sobre o princípio da universalização das bibliotecas públicas no país, as garantias dos direitos dos cidadãos brasileiros à leitura seriam viabilizadas por meio das seguintes medidas de implantação de políticas e equipamentos públicos:

XII –presença de pelo menos uma biblioteca pública em cada município brasileiro.

§ 1º Para os fins do disposto no inciso XII deste artigo, considera-se biblioteca pública o espaço sociocultural que dispõe, em múltiplos suportes, de produtos e serviços informacionais, disponibilizando em seu acervo o mais amplo conhecimento possível sobre os diversos saberes, filosofias e ciências.

§ 2º O acervo da biblioteca será disponibilizado, em geral, a toda a comunidade e, em especial, ao público estudantil.

§ 3º Será obrigatório um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada habitante, cabendo ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas determinar a ampliação deste acervo conforme a realidade de cada município, bem como divulgar orientações de guarda, preservação, organização e funcionamento das bibliotecas públicas.

§ 4º Os municípios, dentro de sua autonomia e capacidade financeira, deverão desenvolver esforços progressivos para que a universalização das bibliotecas públicas, nos termos previstos nesta Lei, seja efetivada no prazo máximo de cinco anos, respeitada a profissão de Bibliotecário, disciplinada pelas Leis ns. 4.084, de 30 de junho de 1962, e 9.674, de 25 junho de 1988.

O Manifesto da UNESCO (1994) divulgou princípios universais para as bibliotecas públicas, ressaltando as suas funções primordiais: informação, educação, alfabetização, cultura e lazer. Neste sentido, a sociedade reconhece a importância desta instituição e o dever dos Estados, Municípios e do Distrito Federal (DF) de oferecer esse serviço cultural à comunidade.

[...] as bibliotecas públicas são órgãos públicos, geralmente mantidos pelo governo municipal, estadual ou federal que devem conter um acervo generalizado: registro humano passível de ser armazenado, impresso e multimídia; redes e suporte profissional para navegação de pesquisa; abertura de oportunidades de treinamento; espaço físico para a criação do conhecimento; acesso remoto para outros serviços de informação; além de serviços de entrega por correio, fax, meios eletrônicos, entre outros (DIAS; PIRES, 2003. p. 11).

Neste sentido, a biblioteca pública desempenha um importante papel no desenvolvimento e preservação dos direitos à informação, leitura e cidadania de uma sociedade democrática, oferecendo ao cidadão o acesso a uma ampla e diversificada variedade de suportes do conhecimento, ideias e opiniões.

Para que isso aconteça, a biblioteca pública precisa oferecer ambientes específicos, adequados, atrativos e agradáveis para diferentes tipos de usuários, com isso, ela acabará despertando o interesse da população.

1. 1 Objetivos

Os objetivos da pesquisa visam aproximação máxima entre as possibilidades de melhoria da Biblioteca Pública de Cumbe com as aspirações leitoras e informacionais dos cumbenses.

1.1.1 Geral

Caracterizar a comunidade de usuários reais e potenciais da biblioteca de Cumbe/SE, com a finalidade de propor uma estratégia de desenvolvimento de coleções e serviços biblioteconômicos nessa unidade de informação, baseada no estudo das preferências leitoras, necessidades e gostos dos usuários.

1.1.2 Específicos

No intuito de alcançar o objetivo fim deste trabalho traçamos metas mais específicas que levam à proposta de estratégia de desenvolvimento de coleções e serviços biblioteconômicos. Assim, os objetivos específicos são:

- Conhecer o perfil leitor dos usuários reais e potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe/SE;
- Desenvolver e propor a estratégia de atendimento à comunidade leitora da Biblioteca Pública de Cumbe/SE;

- Recomendar, por meio dos resultados e proposições do trabalho de conclusão de curso, melhorias nas políticas municipais ligadas à leitura pública em Cumbe/SE.

1.2 Justificativa

O trabalho de conclusão de curso é mais um momento onde o aluno é desafiado a colocar em prática os seus conhecimentos adquiridos durante a caminhada acadêmica.

O que mais motivou o pesquisador a seguir com o estudo em questão foi a vontade de satisfazer as necessidades leitoras da comunidade e inovar a Biblioteca Pública de Cumbe, procurando descobrir novas fontes de informações e novas possibilidades de produtos e serviços especializados de informação para os usuários da biblioteca.

Sabe-se que, numa situação ideal, cabe à biblioteca pública coletar, tratar, armazenar, sensibilizar, atender, difundir a informação, o conhecimento e os saberes por meio da pesquisa e do acesso à informação, de modo que essas informações contribuam para o desenvolvimento hegemônico de uma comunidade heterogênea.

A biblioteca pública é uma instituição social colocada à disposição da comunidade na qual está inserida e tem como missão disponibilizar gratuitamente acesso à informação em qualquer suporte, físico ou digital, a todos os tipos de usuário. Com efeito, é papel de a biblioteca pública incentivar o hábito da leitura, promover a inclusão digital e social dos cidadãos oferecendo seus serviços sem distinção de idade, etnia, nacionalidade ou de outro fator discriminante.

Percebe-se que a Biblioteca busca adequar-se à realidade de seu público. No entanto, ainda é preciso formalizar os critérios de direcionamento ao desenvolvimento e formação do acervo.

O trabalho buscou inserir questões norteadoras, os objetivos a serem atingidos, justificando a realização deste trabalho com o devido tema, além da metodologia para ordenar as ideias, a fim de construir um caminho a ser seguido. Contudo, a fundamentação teórica foi baseada em inúmeros autores, o que abriu um leque de informações sobre o desenvolvimento de coleções.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial aqui apresentado é seletivo, inclui os estudos que contribuíram para o embasamento teórico deste trabalho e/ou para análise de seus resultados. Alguns desses estudos estão comentados ou referenciados ao longo do trabalho, onde são relevantes aos tópicos tratados.

O desenvolvimento de coleções, de acordo com Evans e Saponaro (2005) é composto por seis etapas que são interdependentes: estudo da comunidade, políticas de seleção, seleção, aquisição, avaliação e desbastamento (no qual inclui-se também o descarte). Weitzel (2013) acrescenta que, de acordo com a literatura, o desenvolvimento de coleções está relacionado a outros assuntos que devem ser considerados no processo: armazenamento, conservação e preservação, compartilhamento de recursos informacionais, censura, direitos autorais, liberdade intelectual entre outros.

A importância de se conceituar o processo de desenvolvimento de coleções se apresenta pelo objetivo de reconhecê-lo na atividade profissional, no contexto da informação, como processo de um produto que possui características, demandas de manutenção e atualização, e apresenta uma importância para determinado público.

De acordo com Maciel e Mendonça (2000, p. 16), o processo de desenvolvimento de coleções é “uma atividade de planejamento, onde o reconhecimento da comunidade a ser servida e suas características culturais e informacionais oferecerão a base necessária e coerente para o estabelecimento de políticas de seleção”, bem como de todas as demais atividades inerentes ao processo: análise da comunidade, aquisição, desbastamento e avaliação de coleções.

O desenvolvimento de coleções é um “processo que assegura a satisfação das necessidades de informação dos seus utilizadores reais e potenciais, de um modo atempado e econômico, usando recursos de informação produzidos dentro e fora da organização” (EVANS, 2000). Em muitas instituições, acontece de forma periódica, ou irregular, diferente da constância de atividades como a catalogação de materiais e do serviço de referência em informação, ação cultural, animação cultural, circulante, entre outros.

Isso é recorrente em instituições que não possuem uma política bem definida de critérios para a formação e o desenvolvimento das coleções de seus

acervos. Não há, em casos como esses, uma avaliação contínua da necessidade de manutenção, aquisição ou descarte de determinados materiais.

De modo a proceder à atualização e adequação do seu acervo, entende-se que o processo de desenvolvimento da coleção deve ser considerado uma atividade de planejamento da Biblioteca, devendo contemplar todos os procedimentos inerentes à sua prática, como, por exemplo, a avaliação da coleção.

O desenvolvimento de coleções é um processo, o qual é cíclico, ininterrupto, com atividades regulares contínuas, respeitando a especificidade de cada tipo de unidade em função de seus objetivo e usuários, sem que uma etapa tenha que se distinguir das outras (VERGUEIRO, 1989).

Segundo Vergueiro, verifica-se a importância que se deve dar à unidade de informação ou biblioteca, ou seja, sempre se pautar em seus objetivos, sua missão para oferecer serviços informacionais à comunidade. A seguir, Dias e Pires (2003, p.18) citam alguns procedimentos para o desenvolvimento de coleções:

- Caracterização da comunidade/usuários: coleta de dados para caracterizar a comunidade no que diz respeito a dados históricos, demográficos, geográficos e informacionais, políticos e legais para posterior análise que favoreça a configuração dessa comunidade/ usuários de modo significativo.
- Levantamento das necessidades informacionais, com base em técnicas de pesquisa de campo, utilizando questionários e/ ou entrevistas.
- Definição de prioridades no atendimento às necessidades de informação, por categorias, grupos e subgrupos, pois nenhuma coleção terá a capacidade de atender exaustivamente as necessidades que se apresentam.
- Estabelecer mecanismos de interação entre o profissional de informação e o usuário.

Deste modo, o desenvolvimento de coleções é considerado, por grande parte dos autores, como Waldomiro Vergueiro, Simone da Rocha Weitzel, Alba Costa Maciel, Marília Alvarenga Rocha Mendonça, entre outros, que tratam do assunto, como um processo de várias etapas e algumas dessas etapas são cíclicas e todas são interdependentes.

Desenvolvimento de coleções é, acima de tudo, um trabalho de planejamento— algumas vezes sou tentado a denominá-lo planejamento de acervos, o que provavelmente, é muito mais sonoro... — e, sendo um trabalho de planejamento, exige comprometimento com metodologias. Não é, efetivamente, algo assim tão simples como pode parecer à primeira vista. Na realidade, trata-se de um processo que, ao mesmo tempo, afeta e é afetado por muitos fatores externos a ele. E, como processo, é, também, ininterrupto, sem que possa indicar um começo ou um fim. Não é algo que começa hoje e tem um prazo estipulado para seu término. Nem é, tampouco, um processo homogêneo, idêntico em toda e qualquer biblioteca. O tipo de biblioteca, os objetivos específicos que cada uma delas busca atingir, a comunidade

específica a ser atendida, influem grandemente nas atividades do desenvolvimento de coleções (VERGUEIRO, 1989, p. 15-16).

Apesar do desenvolvimento de coleções estarem presente principalmente nas atividades de seleção e aquisição de itens, é raro encontrar alguma biblioteca que adote uma política formal e todos os seus recursos técnicos para garantir o desenvolvimento balanceado das coleções tendo em vista os objetivos institucionais e coletivos (WEITZEL, 2006. p. 7). Segundo Fonseca (1992, *apud* WEITZEL, 2006, p. 8):

[...] a biblioteca não pode ser um aglomerado de livros e revistas amontoadas pelo mero acaso [...] é imprescindível a elaboração de instrumento que defina a política para o desenvolvimento de coleções, pois estas devem estar orientadas para indivíduos, grupos sociais e sociedade de um modo geral conforme o caso.

As bibliotecas públicas são serviços de base local para utilização pela comunidade e devem oferecer serviços de informação à comunidade. Os serviços e acervos oferecidos devem basear-se nas necessidades locais, as quais devem ser sondadas com regularidade (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 13-14).

Neste sentido, a biblioteca como unidade de informação, é o serviço que dispõe fontes de conhecimento, lazer intelectual e formação continuada para o público.

2.1 Caracterização da comunidade dos usuários

O conhecimento das necessidades de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem em um processo de busca de informação (exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, de lazer, entre outras).

É de grande importância conhecer os diferentes tipos de usuários para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de maneira objetiva e eficiente.

Na literatura especializada no assunto de desenvolvimento de coleções, autores como Vergueiro (2007) apresentam o usuário como real ou potencial. O usuário real é aquele que frequenta o ambiente constantemente, usufruindo de seus serviços, enquanto que o usuário potencial é todo o indivíduo inserido na comunidade da unidade de informação que pode vir a utilizar os serviços e produtos de informação

disponíveis, ou seja, aquele para quem os serviços estão disponíveis, ainda que ele não o utilize efetivamente.

O termo comunidade é utilizado quando se quer referir ao público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca pública, ou seja, é a soma dos usuários reais e potenciais de uma unidade de informação. Para a biblioteca pública, comunidade se refere às pessoas que residem na jurisdição geográfica e política servida por ela. Neste sentido, é de grande importância conhecer os diferentes tipos de usuários, para que suas necessidades informacionais sejam atendidas de maneira objetiva e eficiente.

Sobre a caracterização e a importância desses estudos, Dias e Pires (2004, p. 11) definem como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

O estudo de comunidade, conforme Figueiredo (1994, p. 65) é “uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e outros aspectos inter-relacionados de um grupo selecionado”. Portanto, antes de se formar uma coleção é preciso conhecer as principais características das pessoas que irão ou poderão utilizá-la, no que se refere a dados demográficos, aspectos econômicos e sociais, além de outros inter-relacionados. Isso significa que o conhecimento prévio dos usuários reais e potenciais do acervo é condição essencial no processo de desenvolvimento de coleções.

2.1.1 Estudo da comunidade

Para alcançar plenamente seus objetivos, toda e qualquer biblioteca necessita estudar sua comunidade e conhecer bem seus usuários, pois somente deste modo estará apta a prestar os serviços de informação desejados e suprir as necessidades informacionais dos usuários. Em obediência aos principais teóricos, já citados previamente, esse estudo é realizado cuidadosamente com o uso de instrumentos de pesquisa, como entrevistas, questionários, formulários, observação etc.

O sucesso de uma biblioteca pública pode ser medido pela resposta que oferece às expectativas e demandas da comunidade, bem como pela sua habilidade

em mobilizar apoio dos vários grupos comunitários para o desenvolvimento de suas funções. Seus serviços e espaço físico devem ser planejados visando o desempenho dessas funções e o atendimento das expectativas da comunidade. Esta etapa do estudo da comunidade já é um primeiro passo para a participação e identificação da comunidade com a biblioteca.

Antes de iniciar o desenvolvimento de coleções em bibliotecas, é necessário identificar qual o tipo de comunidade que será atendida com a formação do acervo, conhecer os interesses que a comunidade busca na biblioteca, pois para Dias e Pires (2004, p. 6) “conhecer as necessidades informacionais da comunidade a ser atendida constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante no decorrer da prestação dos serviços”.

Neste sentido, é possível traçar um perfil da comunidade/usuário de forma direta e indireta. A primeira pode ser considerada aquela em que o usuário participa, sendo consultado ou sugerindo títulos para a biblioteca adquirir. A segunda, forma indireta, se dá pela observação do fluxo de material que é emprestado e/ou consultado pelos usuários.

O estudo da comunidade é um processo inerente ao desenvolvimento de coleções. Por meio dele é possível investigar as necessidades de informação do usuário a quem se dirige determinado acervo, e também serve como identificador de possíveis falhas que estejam ocorrendo na prestação de produtos ou serviços de informação.

De início, é uma pequena investigação referente ao público que a biblioteca se destina, com esta investigação é preciso que sejam percebidas as características principais da comunidade que a biblioteca está inserida, como o tipo de necessidade e o comportamento individual de cada usuário.

[...] as coleções precisam necessariamente ter um vínculo estreito com a comunidade à qual se pretende que sirvam. Não podem ir inchando “amebicamente”, sem controle algum, mesclando de forma aleatória os fundos disponíveis para aquisição com as preferências pessoais do bibliotecário ou do usuário. O desenvolvimento de coleções deve ter um plano predeterminado, que deve ser seguido e modificado à medida que as necessidades informacionais da comunidade vão se modificando (VERGUEIRO, 1989, p. 37).

Neste sentido, a ligação entre acervo e comunidade é fundamental. Não se podem desenvolver coleções que não estejam em convergência com o que a comunidade precisa. A obtenção de dados pode significar a mudança no direcionamento dos serviços prestados pela biblioteca, pois a análise do consumidor poderá indicar novos rumos a serem seguidos, ou seja, com a posse de dados será possível estruturar diferentes ações que afetam a unidade de informação como um todo.

Além da interação com o usuário, o estudo da comunidade é de total relevância para a parte administrativa da biblioteca, já que esta existe para tornar funções específicas válidas, além de poder motivar os cidadãos a continuar acessando a informação e ainda ampliar a unidade de informação de acordo com o crescimento de seu público.

O estudo da comunidade é um processo em que se busca analisar mais de perto os aspectos sociais, educacionais, econômicos, culturais e outras características inter-relacionadas da comunidade onde a biblioteca está localizada. Nesse sentido, constitui uma tarefa de pesquisa indispensável para este tipo de biblioteca, devendo ser realizada periodicamente, perante sua comunidade, a fim de acompanhar as transformações no seu perfil, requerendo para esse fim específico um grupo qualificado.

Na concepção de Weitzel (2006, p. 21), os estudos de comunidade “são instrumentos importantes para a administração de bibliotecas de modo geral e para o processo de desenvolvimento de coleções em particular”, por retratar o perfil e as necessidades de informação da sociedade local e contribuir para um planejamento eficaz no tocante ao desenvolvimento e formação das coleções.

Para a biblioteca pública, seu público alvo a ser pesquisado são todas as pessoas que residem na mesma jurisdição política servida por ela. Ao realizar o diagnóstico, os dados relevantes para o conhecimento da comunidade são: históricos, demográficos, geográficos, educativas, sociais, econômicas, transportes, culturais e políticas.

No entendimento da IFLA (2012), torna-se relevante definir quem utiliza e quem não utiliza os serviços oferecidos pela biblioteca. Tomando por base os dados coletados e analisados do estudo de comunidade, a biblioteca terá suporte para estabelecer as prioridades para selecionar os documentos a serem incorporados ao acervo, fundamentado nas necessidades dos clientes reais e potenciais

diagnosticados, considerando sua capacidade de acesso a serviços alternativos. Por fim, estes dados fornecem uma caracterização do público alvo.

2.1.2 Estudos de Usuários

Os estudos de usuários são indispensáveis para que se possa conhecer e identificar as necessidades de informação dos usuários, como também, os interesses, comportamentos, acesso, uso e apropriação da informação, levando sempre em consideração a história de vida de cada usuário, no amplo contexto sociocultural humano.

Percebemos que seja fundamental o olhar de perspectivas diferenciadas, para que não permaneçamos com as mesmas posturas e, ao invés disso, possamos perseguir novas estratégias, valorizando de fato o que o usuário precisa.

Para uma biblioteca, o estudo de usuários servirá para nortear as ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade como ainda formas e estratégias para que o seu usuário fique satisfeito e o fidelize como usuário assíduo.

O estudo de usuários torna-se uma atividade antecipatória, uma ferramenta de planejamento para que as bibliotecas possam adequar o que oferecem de acordo com a demanda existente.

O conhecimento do usuário é indispensável tanto para planejar novos serviços de informação como para aprimorar os serviços já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários. É por meio dos estudos de usuários que será possível identificar quem usa o serviço (usuários reais) e quem não usa (usuários potenciais), e a partir desse diagnóstico planejar como avaliar a satisfação dos usuários reais e como desenvolver programas que tragam os usuários potenciais para a utilização da unidade de informação, com o intuito de incluí-los na cadeia informacional (ALMEIDA, 2000).

Neste sentido, estudos de usuários são elaborados com o objetivo de conhecer o perfil da comunidade atendida e verificar se suas necessidades de informação estão sendo atendidas ou satisfeitas de maneira adequada. São estudos necessários para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da

demanda de seus produtos ou serviços, a fim de ampliá-los ou redefini-los, avaliando as necessidades dos usuários, a fim de saber se os serviços oferecidos correspondem a essas necessidades, possibilitando aperfeiçoá-los e descobrir a real utilização dos recursos da biblioteca.

Os Estudos de Usuários, como diz Figueiredo (1994), eram chamados de estudos de comunidade e, estes primeiros estudos sobre comunidade eram clássicos, de caráter científico.

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p.65).

O objetivo principal dos estudos de usuários é identificar o público que utiliza uma determinada unidade de informação, analisando suas características particulares e seu comportamento informacional para que, através dessa análise, as unidades de informação possam adequar seus produtos e serviços às necessidades de informação de seu público. Para isso, é preciso decidir a melhor estratégia afirmando a sua responsabilidade em atender e satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Segundo Figueiredo (1979, p. 79), estudo de usuários:

[...] são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Assim, entendemos ter pertinência a realização de um estudo de usuários, já que através deste instrumento é possível delinear a situação real da unidade de informação, bem como descobrir a verdadeira necessidade informacional dos usuários e, conseqüentemente, promover, se necessário, alterações que venham contemplar melhores resultados, tornando assim, a biblioteca mais útil aos seus.

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

- O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;

- Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

Nesta perspectiva, o estudo de usuários se torna um instrumento de planejamento de ações e tomada de decisões por parte da gestão, além de proporcionar um levantamento das deficiências da unidade de informação. Assim como elucida Figueiredo (1983) é necessário perceber as necessidades antes do início do estudo de usuário, para que com as informações a instituição possa aferir os resultados, considerando todos os aspectos inerentes ao planejamento e gestão da unidade de informação.

Esses estudos servirão de base para tomada de decisão de qualquer processo ou tomada de decisão quanto a processos e serviços. É possível fazer tais estudos através de questionários, entrevistas e observações com perguntas abertas e/ou fechadas, podendo ser divididas em: perguntas de identificação (nome/ idade/ local onde mora); profissional (trabalha onde/ qual sua profissão); estudantil (estuda ou estudou até que série – porque desistiu?); identificação de gostos e necessidades (qual assunto lhe interessa; quais os problemas enfrentados por você) entre tantas outras, quanto mais perguntas, mais será possível traçar um perfil da comunidade a ser atendido, ver o que pode ser ofertado a essa comunidade (cursos, palestras, oficinas, livros/ assunto).

Segundo Dias e Pires (2003, p. 29), o estudo dos usuários “é uma técnica na qual são realizadas coletas e análise de dados com o intuito de perceber as necessidades e deficiências de mercado”. Baseiam-se em teorias e boas práticas, que têm por finalidade observar criticamente os usuários das unidades de informação, bem como compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.

Na concepção de Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso.

Assim, compreende-se pertinente a realização de um estudo de usuários, já que por meio deste instrumento é possível delinear a situação real da unidade de informação, bem como descobrir a verdadeira necessidade informacional dos usuários e, conseqüentemente, promover, se necessário, alterações que venham contemplar melhores resultados, tornando assim, a biblioteca mais útil aos seus.

Os responsáveis pelo desenvolvimento de coleções devem realizar um estudo de usuários para identificar o perfil da comunidade que será atendida, através desse estudo podem-se identificar quais usuários reais (que utilizam os serviços da biblioteca) e usuários potenciais (que podem utilizar os serviços da biblioteca, mas não utilizam).

Nesse sentido, se faz necessário um estudo dos usuários e da própria comunidade de modo a identificar demandas e necessidades a fim de conhecer aspectos relacionados a interesses, hábitos, opiniões, gostos dos usuários etc.

2.2 Processo de desenvolvimento de coleções

O processo de desenvolvimento de coleções deve considerar as necessidades da comunidade de forma abrangente. Em contrapartida, não pode confundir as solicitações dos usuários mais assíduos com as dos usuários em sua totalidade.

Para trabalhar com o desenvolvimento de coleções é preciso conhecer as etapas dessa atividade. Segundo Vergueiro (1989), “o desenvolvimento de coleções deve ser encarado como um processo que liga todas as suas atividades de forma contínua, de tal maneira que não se pode determinar o seu início ou fim”.

Já Cunha e Cavalcanti (2008) definem desenvolvimento de coleções como um “planejamento para aquisição de acordo com os interesses dos usuários, podendo englobar a avaliação sistemática do tamanho e da utilidade do acervo em relação aos objetivos da biblioteca, dos usuários e da organização à qual a biblioteca está inserida”.

Desenvolvimento de coleções é um processo contínuo dentro da Unidade de informação, depois de iniciado, para que a biblioteca se comporte como um organismo vivo deve ser ininterrupto.

Alguns autores apontam que o processo de desenvolvimento de coleções compõe-se de algumas etapas. Para Weitzel (2006, p. 19) divide-se em seis etapas: Estudo da comunidade; Política de seleção; Seleção; Aquisição; Avaliação; Desbastamento e descarte.

As seis etapas do processo de desenvolvimento de coleções citadas por autores como Vergueiro e Weitzel, sinalizam o que deve ser considerado, num primeiro momento: a comunidade e, a partir disso, outras etapas se inserem no contexto, configurando, por conseguinte, a formação das coleções.

A preocupação com o desenvolvimento de coleções em bibliotecas apresenta um nítido incremento a partir das últimas décadas, quando se tornou cada vez mais claro, para bibliotecários e administradores em geral, que era praticamente impossível acompanhar o ritmo alucinante de crescimento dos materiais informacionais (VERGUEIRO, 1993, p 13).

O processo de desenvolvimento de coleções envolve duas etapas, segundo Dias e Pires (2003). A primeira etapa seria a parte de estudo da comunidade, saber quem são os usuários, o que querem e precisam, quanto a biblioteca disponibiliza de recurso e qual a finalidade de cada instituição/biblioteca. Já a segunda etapa é a parte que contempla o estabelecimento de normas a serem seguidas quanto à forma de seleção para desenvolver as coleções.

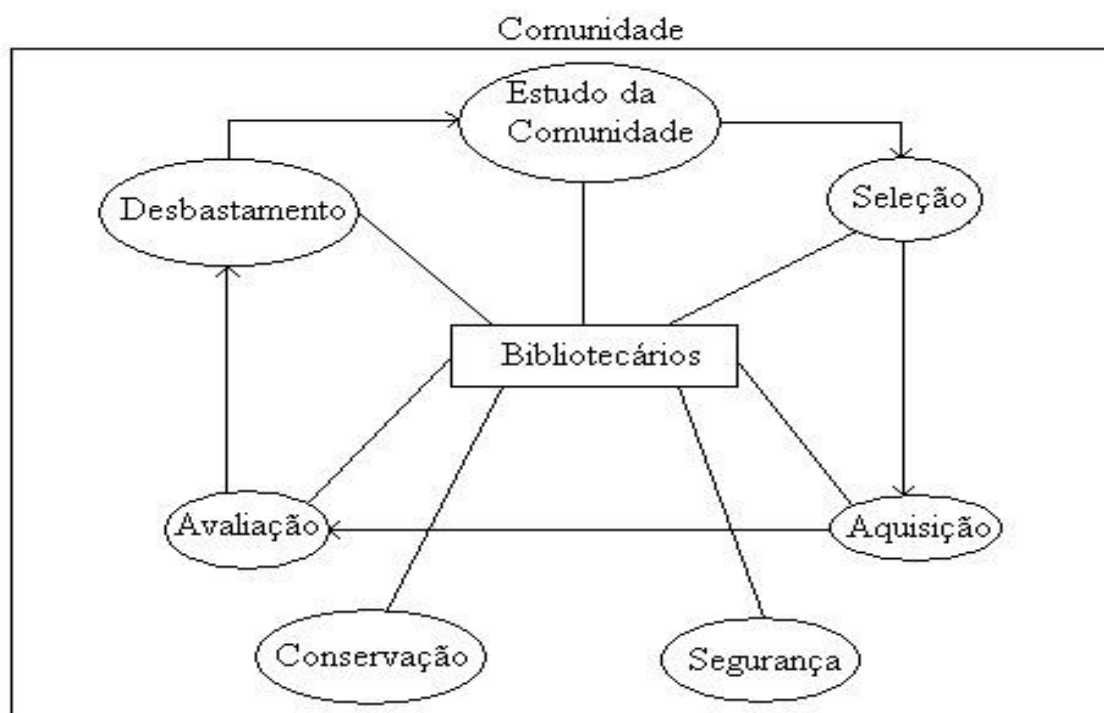
Segundo Evans (1979, *apud* VERGUEIRO, 1989), o desenvolvimento de coleções contempla etapas que não chegam a se isolarem umas das outras e estabelecem um processo intermitente, como pode ser visto no infográfico da figura 8. E “dependendo do tipo de biblioteca, a ênfase dada em cada uma das etapas é determinada especialmente pelos objetivos institucionais e tipo de clientela” (WEITZEL, 2006, p. 20). Ou seja, a aplicação do planejamento no desenvolvimento de coleções passa por questões básicas como o de conhecer o contexto institucional em que uma biblioteca está inserida e de saber quem são os seus usuários.

Esse tipo de preocupação deve-se a função essencial de uma unidade de informação: atendimento das necessidades de informação dos usuários por meio de serviços. O desenvolvimento de coleções pressupõe um processo, não possuindo começo, meio ou fim, sendo permanente, e todas as etapas possuem o mesmo grau de relevância.

A figura 1 deixa claro também que o processo de desenvolvimento de coleções é ininterrupto e tem necessidade de se transformar em atividade de rotina

nas unidades de informação. Também se pode verificar que o estudo da comunidade está muito bem destacado, sendo a medida inicial que precede a seleção, aquisição, avaliação e desbastamento. A comunidade, por sua vez, é a moldura que reúne todas as finalidades do desenvolvimento de coleções.

Figura 1 Processo de desenvolvimento de coleções



Fonte: Evans, adaptado por Vergueiro (1989).

Segundo Weitzel (2006. p. 19), a estas atividades acrescenta-se ainda a necessidade de armazenamento, conservação e preservação, compartilhamento de recursos informacionais, censura, direitos autorais, liberdade intelectual. Sendo assim, nesse primeiro momento da pesquisa, o projeto focará no estudo da comunidade e de políticas de coleções.

Sendo assim, os responsáveis pelo desenvolvimento de coleções devem realizar um estudo de usuários para identificar o perfil da comunidade que será atendida, através desse estudo podem-se identificar quais usuários que frequentam a biblioteca.

3 METODOLOGIA

A metodologia tem por finalidade determinar os caminhos que serão usados para a realização da pesquisa e chegar a finalidade do tema proposto.

De acordo com Fernandes (2004), a metodologia refere-se às técnicas que o pesquisador utilizará para pôr os métodos em prática, definindo a forma de execução do tema. Ela é a responsável pela condução e abordagem que a pesquisa terá a fim de alcançar os objetivos pretendidos.

Desse modo, a pesquisa requereu uma sondagem do fenômeno. Ela possuiu o aspecto qualitativo, pois “envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada” (CLEMENTE, 2007). E quantitativo, pois utilizou as variáveis quantitativas na análise numérica das respostas obtidas.

A metodologia da pesquisa foi aqui definida pelo conjunto de procedimentos pelos quais foi possível esgotar os objetivos e chegar às respostas das questões iniciais. Dessa forma, a pesquisa aqui concluída foi desenvolvida na Linha de Pesquisa II: “Informação e Sociedade”, conforme definição do Departamento de Ciência da Informação:

Considerando a informação como um fenômeno social, discutem-se seus aspectos teóricos e as relações que estabelece com a sociedade, a cultura, a história, o patrimônio cultural e os equipamentos culturais. Reflete-se sobre a leitura, a competência informacional, a memória, o documento imagético, as atividades culturais, o usuário e a mediação da informação em unidades de informação e seus espaços alternativos. Fundamenta-se em estudos e abordagens teóricas oriundos das disciplinas: história, sociologia, antropologia, educação e comunicação.¹

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, Gil (2000) esclarece que a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já publicado, constituído de principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente material disponibilizado na Internet.

Sendo assim, para a realização dessa pesquisa, foi necessária uma abordagem teórica, fundamentada em livros, artigos acadêmicos, seleções de autores que versaram sobre o assunto, sustentando os fundamentos da Biblioteconomia e

¹ Disponível em: <<http://cienciainformacao.ufs.br/pagina/9123>>. Acesso em 30 jan. 2019.

sites confiáveis que serviram como referências bibliográficas, para que nosso conhecimento fosse aprofundado no assunto. E por último, veio a etapa de campo, que constitui em aplicação de questionário para coletas de dados.

3.1 Métodos de coletas de dados

A abordagem utilizada nesse trabalho foi do tipo descritivo e exploratório. Segundo Gil, (2002, p. 42), ressalta que o estudo descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno. O percurso metodológico esteve voltado para uma pesquisa teórica através de levantamento bibliográfico impresso e eletrônico, com base teórica do assunto para maior entendimento do tema proposto. Utilizou-se a pesquisa exploratória, pois essa segundo Severino (2016, p. 132) “busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho mapeando as condições de manifestação desse objeto”.

A pesquisa exploratória, como condiz o termo, visou explorar um problema, no intuito de proporcionar um maior esclarecimento acerca do mesmo, na expectativa de torna-lo explícito. A pesquisa exploratória é um dos primeiros passos que o sujeito/pesquisador dá em direção ao processo de conhecer os pressupostos que circundam o seu problema de pesquisa.

Ao se referir em pesquisa exploratória Martins (2002, p. 69) ressalta algumas finalidades primordiais, como:

Proporcionar maiores informações sobre o que se vai investigar; facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses; ou descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto.

Como qualquer pesquisa, ela depende também de uma pesquisa bibliográfica, na maioria dos casos, essa pesquisa envolve levantamento bibliográfico. Pesquisa deste tipo possibilita esclarecer o tema fornecendo uma visão mais ampla sobre o mesmo, de modo que o pesquisador possa conhecer detalhes importantes no momento de levantamento de dados.

Os procedimentos que foram utilizados para a elaboração deste trabalho estão em consonância com o método de pesquisa chamado “pesquisa exploratória” com dados de natureza qualitativa. Do ponto de vista de seus objetivos, Gil (2002, p. 41) assinala que a pesquisa exploratória visa:

Proporcionar maior familiaridade com o problema com o intuito de torná-lo explícito ou de construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume em geral, as formas de pesquisa bibliográficas e estudo de caso.

A coleta de dados possibilitou meios diretos para se aprofundar em uma ampla variedade de fenômenos e permitiu a análise sobre um conjunto de atitudes comportamentais. Com essa finalidade, utilizou-se a pesquisa de campo, planejada com base nos dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística (IBOPE). Os instrumentos de coletas de dados foram o registro de imagens e o questionário, com uma lista de perguntas objetivas, de modo a provocar respostas igualmente objetivas, evitando assim, provocação de dúvidas e respostas incertas, seguindo um roteiro de perguntas formuladas, com base na realidade objetiva.

Segundo Martins (2002), o questionário como método mais utilizado em pesquisas quantitativas, principalmente em pesquisas de grande escala, pode ser composto por perguntas abertas, em que a resposta é feita por meio de orações, passíveis de interpretação; ou perguntas fechadas, em que o pesquisador responde por meio de alternativas. No caso da presente pesquisa, as questões fechadas geraram dados quantitativos e absolutos, enquanto as questões abertas geraram dados qualitativos e relativos.

O questionário, segundo Gil (1999, p. 128) pode ser definido:

Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos e levado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Assim, o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo

informante, sem a presença do pesquisador. Objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado. Apresenta também como vantagem o anonimato das respostas e consequentemente a liberdade do respondente expor sua opinião dentro da sua disponibilidade de tempo. Economiza tempo e recursos tanto financeiros como humanos na sua aplicação.

A população do município de Cumbe se categoriza como formada por usuários reais ou potenciais da biblioteca pública analisada. Sendo assim, é necessária a estipulação de uma amostra segura, para aplicação do instrumento de sondagem com qualificação adequada dos dados coletados em campo.

Segundo dados do IBGE, Cumbe/SE, foi desmembrado do território de Nossa Senhora das Dores, em tempos remotos, quando ainda povoado e pertencente a esse Município. Situava-se em terras de domínio de Pero Novais Sampaio, que por sua vez faziam parte do território de Nossa Senhora da Purificação de Capela, antes da criação do município de Nossa Senhora das Dores. Sua elevação à Freguesia ocorreu em 28 de abril de 1858, por Resolução Provincial nº 491, sendo elevado a município pela Lei Estadual nº 525-A de 25 de novembro de 1953, sendo que sua instalação só veio concretizar-se a 31 de janeiro de 1955.

Em divisão territorial, datada de primeiro de julho de 1960, o município é constituído do distrito sede, ou seja, não tem bairros, assim permanecendo em divisão territorial datada de 2007. O Código do município no IBGE é 2801900.

Em 2015, os alunos dos anos iniciais da rede pública da cidade tiveram nota média de 3.7 no IDEB. Para os alunos dos anos finais, essa nota foi de 2.6. Na comparação com cidades do mesmo estado, a nota dos alunos dos anos iniciais colocava esta cidade na posição 60, entre os 75 municípios do estado. Considerando a nota dos alunos dos anos finais, a posição passava a 57, entre os 75 municípios. A taxa de escolarização (para pessoas de 6 a 14 anos) foi de 99% em 2010, denotando que as crianças e adolescentes estão inseridas na escolarização regular, mesmo com baixa taxa de sucesso. Isso posicionava o município em 5º colocação, entre as cidades do estado e na posição 610, entre os 5570 municípios brasileiros.

Em 2016, o salário médio mensal estimado pelo IBGE era de 2 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de

5.9%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 26º. Entre os 75 municípios, respectivamente. Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 1807 de 5570 municípios, respectivamente.

Apresenta 12% de domicílios com esgotamento sanitário adequado, 60.8% de domicílios urbanos em vias públicas com arborização e 19.9% de domicílios urbanos em vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio). Quando comparado com os outros municípios do estado, fica na posição 54 entre os 75 municípios do estado. Já quando comparado a outras cidades do Brasil, sua posição é 4218 de 5570 municípios brasileiros.

A cidade de Cumbe possui uma característica incomum aos municípios brasileiros. Como tem extensão territorial muito pequena, 129,2 km² (CUMBE, 2018) não possui delimitação de bairros, apenas de centro. Portanto, a população será considerada integralmente na constituição da amostra, sem subdivisões. A aplicação do questionário considerará as direções em que a cidade se expande, sem, contudo, delimitar o número de formulários aplicáveis por região.

Como fatos atuais e relevantes sobre Cumbe, seu atual prefeito é Marcelo Gomes Moraes, diplomado para a gestão 2017-2020, segundo a taxa de crescimento vegetativo estimada. Sua densidade demográfica estimada na última década é de 29,65 hab/km².

Segundo os dados emitidos pelo IBGE, a população desse município estimada para o ano de 2018 foi de 3977 (três mil, novecentos e setenta e sete) habitantes. Como este é o último dado de fonte oficial dessa natureza, foi adotado como base para o cálculo da amostra populacional adequada. Para garantir a precisão das contas, foi adotada a calculadora do *site* Publicações de Turismo: Cálculo Amostral², chegando aos seguintes resultados:

- População: 3977 habitantes;
- Nível de confiança: 95%;
- Erro amostral: +- 5%;
- Amostra necessária: 351 questionários válidos.

² Site **Publicações de Turismo: Cálculo Amostral**. Disponível em: <www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral>. Acesso em 07/08/2018.

Desse modo, foram aplicados, no período de 01 novembro a 10 dezembro de 2018, os questionários, até obter a quantidade de 351 formulários válidos e confiáveis³, sendo então os mesmos tabulados, para a geração de dados quantitativos e qualitativos, tratados de modo analítico no capítulo de discussão dos resultados dessa pesquisa.

3.2 Natureza da pesquisa

Quanto à natureza da pesquisa ela foi aplicada, esta por sua vez, normalmente faz uso dos conhecimentos que já foram sistematizados, com o intuito de solucionar problemas organizacionais ou do ser humano. Teve como objetivo gerar conhecimento para a aplicação prática e dirigida à solução de problemas. Envolveu verdades e interesse locais.

A pesquisa aplicada é aquela em que o autor busca fazer um estudo científico voltado a solucionar algum problema específico, que já é conhecido e demonstrado no texto do trabalho. Normalmente, parte-se de conhecimentos já desenvolvidos em investigações básicas anteriores para aplicá-los na prática. Ela deve ser usada quando partir de um problema prático e tiver como finalidade, por exemplo, melhorar algum processo, comportamento ou produto (GIL, 1999).

Desse modo, ela não serviu apenas para gerar um novo conhecimento, aumentando o que já está disponível, mas, também para aplicá-lo na prática, intervindo no mundo real.

3.3 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa caracterizou-se pelo seu caráter qualitativo e quantitativo (quali-quantitativo). Os dados quantitativos servirão como base para uma contextualização, que será então analisada de modo qualitativo, para gerar a sugestão da Política de Desenvolvimento de Coleções, que é um dos objetivos específicos da pesquisa. Envolveu a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos

³Em pesquisa de campo, são considerados questionários válidos aqueles que, pelo seu preenchimento correto, validam os passos metodológicos da pesquisa sem apresentação de lacunas, emendas, imprecisões que o invalidem. Os mesmos se tornam confiáveis quando pode produzir os mesmos resultados em diferentes condições (BUENO; BLANES, 2017).

interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada. Procurou compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo (GODOY, 1995, p. 58).

Sendo assim, a fase da pesquisa qualitativa, que veio em seguida, não procurou enumerar e/ou medir os eventos estudados nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Na pesquisa qualitativa, todos os fenômenos são importantes: a constância, a interrupção, a fala e o silêncio. Busca compreender o que eles se submetem. Tais categorias são o centro de referência das análises e interpretações. Porém, a pesquisa qualitativa não descarta o uso dos instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa quantitativa, pois estes podem vir a mostrar uma relação mais ampla entre fenômenos mais particulares.

Ainda segundo Minayo (2007, p. 57), fala que:

O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam. [...] as abordagens qualitativas se conformam melhor a investigações de grupos e segmentos delimitados e focalizados, de histórias sociais sob a ótica dos atores, de relações e para análises de discursos e documentos. [...] propicia a construção de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos e categorias durante a investigação. Caracteriza-se pela empiria e pela sistematização progressiva de conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou do processo em estudo.

O método quantitativo preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Tem, portanto, o objetivo de generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela. Assim, as pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa da população para mensurar qualidades. Esclarece Fonseca (2002, p. 20):

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre

variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

A pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista, lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana sejam na abordagem quantitativa ou qualitativa, busca-se pela pesquisa realizar novas descobertas de informações ou relações, ou ainda verificar e ampliar o conhecimento existente; mesmo que os caminhos seguidos por essas abordagens assumam contornos diferentes.

Portanto, a pesquisa quantitativa aqui desenvolvida foi caracterizada pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados, e que teve como finalidade medir relações entre as variáveis. No estudo quantitativo, por sua vez, o pesquisador partiu de um plano preestabelecido com hipóteses e variáveis claramente definidas. Procurou medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos.

3.4 Abrangência da pesquisa

A pesquisa aplicada no município de Cumbe/SE teve como objetivo a utilização de toda informação disponível para a criação de novas tecnologias e métodos, transformando a sociedade atual em que vivemos. Esse tipo de pesquisa possui resultados mais palpáveis, muitas vezes percebidos pela população também.

A pesquisa aplicada concentrou-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Ela esteve empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Respondeu a uma demanda formulada por “clientes, atores sociais ou instituições” (THIOLLENT, 2009, p. 36).

De acordo com Barros e Lehfeld (2000, p. 78), a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de “contribuir para fins práticos, visando à solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade”.

A abrangência da pesquisa foi regional e foi aplicada à comunidade local. Segundo descrição do IBGE:

Cumbe, está localizado no agreste sergipano, com uma área de 146,9 Km², distante a 90 Km da capital do Estado, a cidade limita-se ao norte com as cidades de Gracho Cardoso e Feira Nova, ao sul com N. S. das Dores, a leste com a cidade de Capela e ao oeste Aquidabã. Uma população de quase 4 mil habitantes. Às margens do Rio Japaratuba, possui clima saudável e ameno, mas por está situado entre o agreste e o semiárido sergipano sofre, às vezes, com o período da estiagem. Até a década de 50 foi um grande produtor de algodão e chegou a possuir três fábricas descaroçadoras, mas devido aos incentivos financeiros à pecuária, o algodão foi substituído pelo capim e pela agricultura de subsistência. Dessa maneira foi que no ano de 1953 o então povoado de Cumbe pertencente a Nossa Senhora das Dores foi elevada à condição de município. Hoje a economia do município está centrada na agricultura de subsistência, na pecuária e no artesanato, que vem ocupando lugar de destaque na economia municipal e bordados (IBGE, 2018).

Esse tipo de pesquisa foi útil para encontrar soluções para os problemas cotidianos que representam barreiras ao progresso de uma atividade especializada, na oferta de produtos e serviços necessários à comunidade. A pesquisa aplicada pode ser definida como atividade em que conhecimentos previamente adquiridos foram utilizados para coletar, selecionar e processar fatos e dados, a fim de se obter e confirmar resultados, e se gerar impacto.

3.5 Ambiente social de observação: A Biblioteca Pública de Cumbe

A caracterização de uma biblioteca se dá por meio de sua função social e serviços que são oferecidos, assim como por seus vínculos institucionais. Segundo documento publicado pela Fundação Biblioteca Nacional (FBN) no ano de 2000, as bibliotecas, em geral, são classificadas de acordo com as funções que desempenham o tipo de leitor para o qual direcionam seus serviços e o nível de especialização de seu acervo (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

A biblioteca pública é essencialmente uma instituição de caráter social e que, portanto, deve basear sua gestão nas necessidades do usuário, na disseminação e democratização do acesso a informação. O importante é inserir a biblioteca no contexto do movimento, que ela seja algo dinâmico, ativo e útil à comunidade. Isso significa não olhá-la como um galpão que guarda livros velhos. Biblioteca não é depósito e, dessa forma, precisamos sempre pensar o que pode ser melhorado e mudado para dar vida à biblioteca.

Segundo o manifesto da IFLA/UNESCO (1994, np.) as missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são as seguintes:

- Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
- Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral;
- Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Segundo a UNESCO (1994, np.):

A biblioteca pública é uma amostra da fé que tem a democracia na educação de todos como um processo contínuo ao longo da vida, assim como na atitude de todo o mundo para conhecer as conquistas da humanidade no campo do saber e da cultura.

As propostas da UNESCO são de grande importância para o desenvolvimento de políticas voltadas para o crescimento da população.

Entretanto, grande parte dessas missões deixa de ser cumprido, o que impede que a Biblioteca Pública cumpra seu papel em prol da sociedade.

A Biblioteca Pública de Cumbe, denominada de “Murilo Xavier”, vinculada à Secretaria Municipal de Educação e Cultura, foi implantada no ano de 1984, na gestão do Prefeito Antônio Gomes de Moraes. Está registrada no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, sob o registro Nº SNIIC: ES-5712. Está situada na Avenida Leandro Maciel, s/n, Cumbe /SE (figura 1). Em relação ao horário de funcionamento, funciona de 2ª a 6ª, das 7h às 17h.

Apesar do atendimento às necessidades e expectativas dos usuários constituírem um ponto fundamental para a biblioteca pública, a estrutura da equipe sofre grandes e profundas alterações nos últimos anos no que diz respeito à sua composição. Atualmente dispõe de uma equipe bastante reduzida – dois colaboradores (um de nível médio e o outro de nível superior) ambos responsáveis pelas atividades gerais, a biblioteca não possui bibliotecário em seu quadro de funcionários.

O espaço físico da biblioteca deve antes de mais nada, atender as demandas da comunidade, pois é para todos e deverá seguir alguns requisitos que conforme a Fundação Biblioteca Nacional, devem ser observados:

A biblioteca deve estar, sempre que possível, em local central, de fácil acesso por parte da população, tanto adulta quanto infantil. Incluir acessos para deficientes físicos e idosos; [...] o ambiente da biblioteca deve ser funcional e agradável, e a disposição dos moveis e equipamentos deve refletir esse clima, não dificultando, por exemplo a circulação de usuários [...]; recomenda-se que o acervo não seja colocado muito próximo às janelas ou diretamente exposto ao sol, evitando o possível extravio de obras e a sua deterioração pela ação do sol, vento e umidade. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 47).

A biblioteca deve ser um ambiente agradável, um local aprazível, onde seja bom permanecer. Nesse quesito, o prédio escolhido é adequado, está no centro da cidade, ao lado da prefeitura municipal. Sua edificação apresenta uma estrutura física em boas condições, no entanto precisará de algumas adaptações para o seu bom funcionamento, como guarda-volumes e a recepção que é feita no mesmo local.

Segundo Milanese (1986, p. 35) “biblioteca pode ser um caos para quem não a conhece ou para quem conhece a ordem que se espera nela acima daquilo que o bibliotecário conhece”. Neste sentido, é possível que o bibliotecário tenha expectativa do usuário que não coincida com a expectativa que o usuário tem da biblioteca.

Deste modo, o bibliotecário é o profissional da informação que cuida de toda logística que envolve planejamento, a organização e a implantação de bibliotecas, centro de documentação e informação, sistemas de informação e acervos multimídias, e ainda da análise e processamento técnico de documentos variados.

A palavra bibliotecário vem do latim *bibliotecarius*. No sentido geral, qualquer pessoa que trabalhe na biblioteca, para os usuários é o bibliotecário. Contudo, no Brasil, é uma ocupação especializada. A formação do bibliotecário é feita

em cursos de nível superior, com a duração média de quatro anos, em escolas superiores públicas ou privadas. Sua missão é encontrar, analisar, facilitar o acesso à informação, ensinar e auxiliar os usuários a conseguir a informação desejada. Neste sentido, compete ao bibliotecário:

- Coordenar as atividades administrativas;
- Executar e supervisionar as atividades técnicas, nomeadamente as tarefas constantes da cadeia documental: a seleção e aquisição, tratamento técnico de material bibliográfico, procedimentos de circulação dos documentos, manutenção/alimentação do catálogo bibliográfico;
- Controlar a gestão dos periódicos;
- Zelar pela conservação de materiais, equipamentos e instalações;
- Prestar serviços de referência presencial e em linha;
- Providenciar acessos a Base de Dados nacionais e internacionais;
- Preparar instrumentos de avaliação anual da biblioteca;
- Organizar e supervisionar atividades de avaliação e inventariação da coleção;
- Elaborar relatórios relativos ao funcionamento da Biblioteca;
- Ministrando formação aos utilizadores.

No caso do gestor leigo, com outros tipos de formação que não a Biblioteconomia e Documentação, muitas vezes determina a ordenação da biblioteca de modo doméstico, a partir do senso comum. Então, muitas vezes, a organização física de obras, mobiliários e equipamentos não corresponde às funções especializadas da unidade de informação. Da mesma forma, os produtos e serviços especializados não se efetivam.

Segundo a Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), a missão e finalidade da biblioteca pública – portal de acesso ao conhecimento – proporciona as condições básicas para a educação permanente, a tomada de decisões independentes e o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. (MANIFESTO, 1994, np.).

O local onde a biblioteca está instalada é um espaço relativamente pequeno (aproximadamente 80 m²). O seu acesso principal se dá por uma única porta, logo em sua entrada há rampa para cadeirantes (figura 2), sem, contudo, possuir instalações sanitárias adaptadas. Como biblioteca pública, a Biblioteca Municipal “Murilo Xavier” atende usuários do município e região de todas as idades e busca atender e orientar nas mais diversas demandas informacionais. Segundo Dias e Pires (2003, p. 12):

Seu “público-alvo: amplo e diversificado: estudantes dos ensinos fundamental e médio, universitários, pós-graduandos; profissionais liberais, comerciantes, industriais, industriais, empresários, prendas domésticas, idosos, populares, deficientes, imigrantes, entre outros”.

As autoras Dias e Pires (2003, p. 12) afirmam que a biblioteca pública “também deve funcionar como lugar de recreação de crianças carentes e para desabrigados, ou seja, deve funcionar como lugar onde as pessoas possam conhecer outras pessoas, funcionando como ponto de socialização”.

Nesse mesmo sentido, Koontz e Gubbin (2012, p. 77), destacam também que “a biblioteca pública deve proporcionar igualdade de acesso a uma variedade de recursos que correspondem às necessidades dos clientes e que sirvam de educação, informação, lazer e desenvolvimento pessoal”.

A biblioteca pública é a que presta serviços ao público em geral. Conforme apresenta o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas (1994): quando defende que a biblioteca pública “[...] é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros”.

Figura 2- Biblioteca Municipal Murilo Xavier



Fonte: Registro fotográfico de Alexsandro de Oliveira, 2018.

Figura 3- Entrada da Biblioteca



Fonte: Registro fotográfico de Alexsandro de Oliveira, 2018.

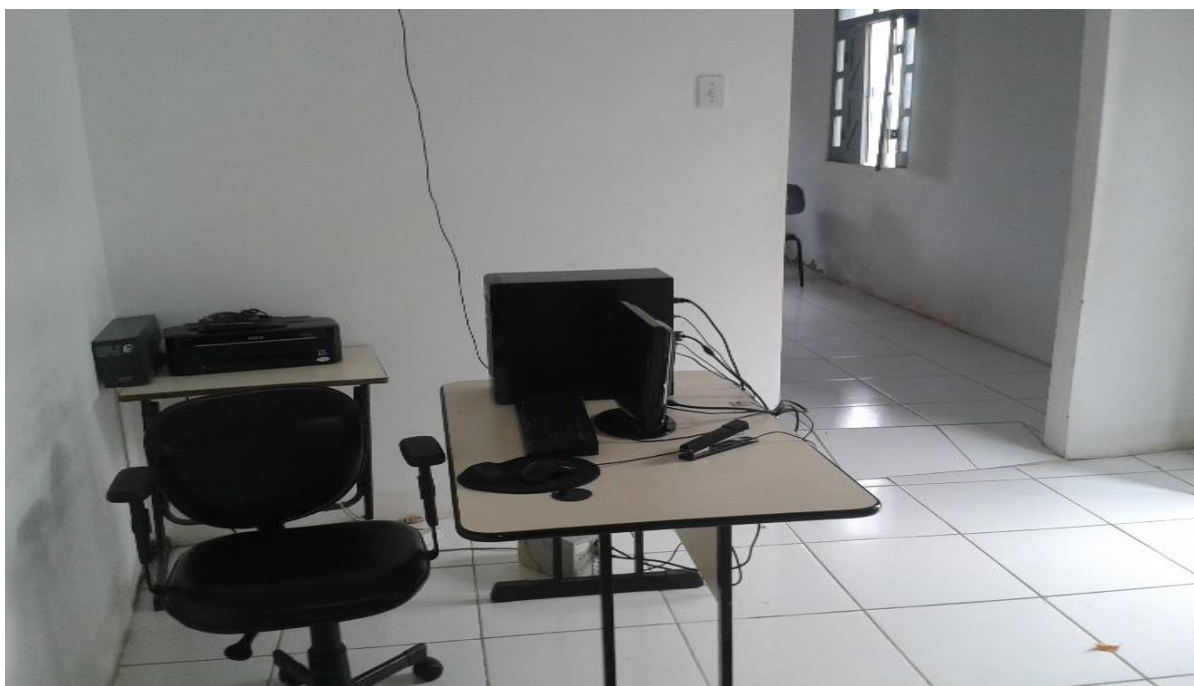
Em continuidade, o manifesto da IFLA/UNESCO (1994, np.) esclarece que:

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas

Nesta mesma linha de pensamento, a Fundação Biblioteca Nacional (2000) reforça que seu conceito se baseia na “igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento”. Nesta perspectiva o mesmo documento argumenta que a biblioteca pública é o “elo” entre a comunidade e os recursos informacionais disponíveis.

Os serviços oferecidos são empréstimo domiciliar, atendimento ao usuário na recuperação de informações e sala de leitura. O seu acervo multidisciplinar é constituído de livros, jornais e revistas de caráter informativo de âmbito nacional, enciclopédias, histórias em quadrinhos, mapas, CD-ROM, fotografias e fitas de vídeo. A biblioteca disponibiliza seu acervo para consulta à comunidade em geral, que pode utilizar seu espaço físico para estudo e pesquisa.

Figura 4- Recepção da Biblioteca



Fonte: Registro fotográfico de Alexsandro de Oliveira, 2018.

Na recepção encontra-se um computador com Internet e uma impressora, onde se faz o primeiro atendimento na unidade (figura 3). Nesta, seria necessário conter um guarda-volumes, ou escaninhos para que os objetos de uso pessoal dos usuários, como pastas, bolsas, mochilas, fossem acomodados, já que o espaço físico não oferece muitos postos de leitura.

O ambiente da biblioteca deve ser funcional e agradável, e a disposição dos móveis e equipamentos deve refletir esse clima, não dificultando, por exemplo, a circulação de usuários e funcionários. Contudo, o salão de leitura da biblioteca tem mesas redondas, coletivas, que não proporcionam oportunidade para as pessoas fazerem estudos individuais, ou os profissionais conseguirem prestar atendimento diferenciado para usuários com diferentes necessidades (figuras 4 e 5).

Alguns espaços de leitura, com mesas e cadeiras, as mesas dos usuários devem ser colocadas em lugares bem iluminados e devem ficar separadas do acervo para facilitar a circulação e possibilitar o controle da coleção. Nesta não possui sala de leitura individual. O espaço é uma questão crucial para as bibliotecas, pois como previu Ranganathan (2009, p. 241) em sua quinta lei, “a biblioteca é um organismo em crescimento”. Principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento de suas coleções, visto que a cada dia novos lançamentos surgem, e a biblioteca sempre precisa estar atualizada.

A formação do acervo de uma biblioteca deve atender às necessidades culturais, informacionais, educativas e de lazer da comunidade, os acervos estão distribuídos em duas fileiras de estantes. Entende-se por acervo o conjunto de recursos informacionais registrados em qualquer tipo de suporte (impresso, meio eletrônico, imagens, áudios, etc).

As obras precisam estar devidamente selecionadas e organizadas sistematicamente, tendo em vista a natureza dos objetivos da biblioteca. Esse conjunto forma a coleção da biblioteca que se constitui na memória cultural da humanidade (figuras 6 e 7). No caso da unidade de informação observada, grande parte das obras foi introduzida por meio de doações, sem que fossem considerados esses critérios, mas somente o estado de conservação física dos livros.

Figura 5- Espaço de leitura



Fonte: Registro fotográfico de Alexandro de Oliveira, 2018.

Figura 6- Espaço de leitura



Fonte: Registro fotográfico de Alexandro de Oliveira, 2018.

Figura 7- Acervos



Fonte: Registro fotográfico de Alexsandro de Oliveira, 2018.

Figura 8- Acervos



Fonte: Registro fotográfico de Alexsandro de Oliveira, 2018.

As primeiras impressões sobre o acervo da Biblioteca Pública de Cumbe/SE “Murilo Xavier” diz respeito à falta de organização das obras, pois além de não ter espaço suficiente para abrigar o acervo, este é distribuído de maneira aleatória, fora do contexto referente às normas para organização e desenvolvimento das coleções (figuras 6 e 7). Não existe, portanto, indexação e classificação dos volumes na referida biblioteca, nem mão de obra qualificada ou profissional para colocar o acervo nos padrões estabelecidos pela biblioteconomia.

Nesse sentido, é essencial que a biblioteca disponha de um método de organização que permita a localização rápida e eficiente de uma obra. Os livros devem ser agrupados de acordo com os seus assuntos (literatura, história, matemática etc.). O acervo deve ser organizado de modo que os livros e demais matérias que o compõem possam ser facilmente localizados pelos leitores, uma vez que numa biblioteca pública os leitores têm acesso livre.

A biblioteca poderia utilizar um sistema que possibilitasse a reunião, nas estantes, dos livros de um mesmo assunto. O sistema mais conhecido e utilizado internacionalmente é a Classificação Decimal de Dewey (CDD) que divide as áreas do conhecimento em dez classes principais.

- 000 Generalidades
- 100 Filosofia
- 200 Religião
- 300 Ciências sociais
- 400 Línguas
- 500 Ciências puras
- 600 Ciências aplicadas
- 700 Artes
- 800 Literatura
- 900 História e geografia

No entanto a biblioteca não utiliza nenhum sistema para classificação do acervo, isso facilitaria a busca no acervo da biblioteca.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS OBSERVAÇÕES DE CAMPO

Nesta seção, inicialmente, foram apresentadas breves informações sobre os sujeitos da pesquisa, uma vez que são essenciais para o entendimento dos dados coletados. Após isso, foram discutidos os resultados encontrados com a aplicação dos questionários, seguindo a ordem neles estabelecida, buscando sempre que necessário o confronto com a literatura trabalhada neste estudo.

Para análise dos dados, utilizaram-se cálculos de frações para o conhecimento da porcentagem relativa a cada questão respondida. A apresentação dos dados foi feita através da representação escrita, constituída pelos dados coletados em forma de texto e através da representação de gráficos, para que se tenha melhor visualização. Os gráficos foram elaborados a partir dos dados coletados e tabulados, possibilitando uma melhor visualização dos resultados.

Representando os fatores determinantes da pesquisa, a coleta de dados forneceu respostas relevantes sobre a biblioteca, sob o ponto de vista de seus usuários reais e potenciais, que implica em subsídios para ajuste nas falhas detectadas e informações importantes para a implantação de novos serviços à demanda de usuários.

À medida que foi desenvolvida a pesquisa, percebeu-se que autores mais destacados pela sua produção e por sua procura pelos estudiosos sobre desenvolvimento de coleções, acabaram por influenciar a preferência de determinados conceitos, assim como influenciaram as buscas por novos referenciais. Dentre estes, a influência de Figueiredo, Weitzel, Dias e Pires e Milanesi se concretizaram na observação do ambiente social, assim como apontaram para as leituras de aprofundamento.

Foram aplicados trezentos e cinquenta e um (351) questionários válidos⁴, cada um composto de sete questões, sendo quatro objetivas e três subjetivas e entregues a população por um período de dois meses (novembro-dezembro) para serem respondidas. Uns foram respondidos no momento da entrega e outros deixados na Biblioteca (ANEXO A). Dos 351 questionários válidos, foram respondidos todos no tempo solicitado, de acordo com o cronograma proposto no projeto de pesquisa, de

⁴ Para que a amostra representativa fosse atingida, os questionários não-válidos (preenchidos parcialmente ou incorretamente) foram eliminados. A aplicação seguiu até que, no prazo previsto no cronograma da pesquisa, chegou-se ao número de formulários válidos, em quantidade equivalente à amostra calculada para a segurança dos dados de pesquisa.

forma confiável, produzindo a mesma natureza de resultados contabilizáveis (BUENO; BLANES, 2017).

Após a aplicação dos instrumentos e da coleta dos dados necessários, foi feita a tabulação, sendo estes representados por meio de gráficos, para serem observados e submetidos à análise e interpretação, mediante os conhecimentos obtidos por meio do referencial teórico.

Entre as diversas técnicas de coletas de dados, o questionário aqui é abordado de forma mais detalhada. Assim, nas questões de cunho empírico, é o questionário uma técnica que servirá para coletar as informações da realidade, tanto do empreendimento quanto do mercado que o cerca, e que servirão de bases na construção deste trabalho.

Gil (1999, p. 128) apresenta as seguintes vantagens do questionário sobre as demais técnicas de coleta de dados:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Ainda segundo Gil (1999, p. 129), aponta pontos negativos da técnica em análise:

- a) exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação;
- b) impede o auxílio ao informante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas;
- c) impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas;
- d) não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolvam-no devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra;
- e) envolve, geralmente, número relativamente pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos;
- f) proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem ter significados diferentes para cada sujeito pesquisados.

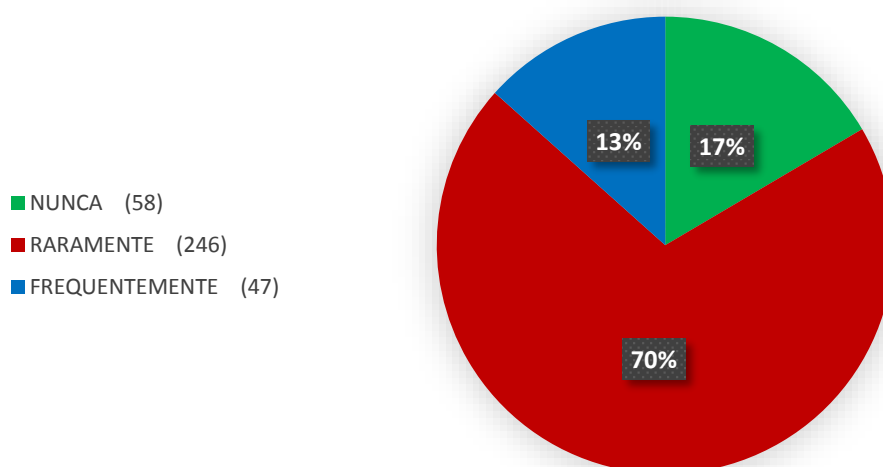
Quanto aos resultados quantitativos, os gráficos apresentam uma síntese dos 351 respondentes dos questionários aplicados na coleta dos dados dessa pesquisa. Além disso, algumas considerações serão apresentadas em cada gráfico.

4.1 Análise dos dados produzidos em campo

O bloco de questões iniciou com uma questão filtro, onde se indagava “Com que frequência você utiliza a biblioteca?”. Dependendo da resposta dada: nunca, raramente e frequentemente, conseguiríamos distinguir quem era usuário real da biblioteca e quem era usuário potencial. Observou-se que a população, em número majoritário, raramente faz uso da Biblioteca, contudo, há alguns que ainda não desenvolveram esse hábito.

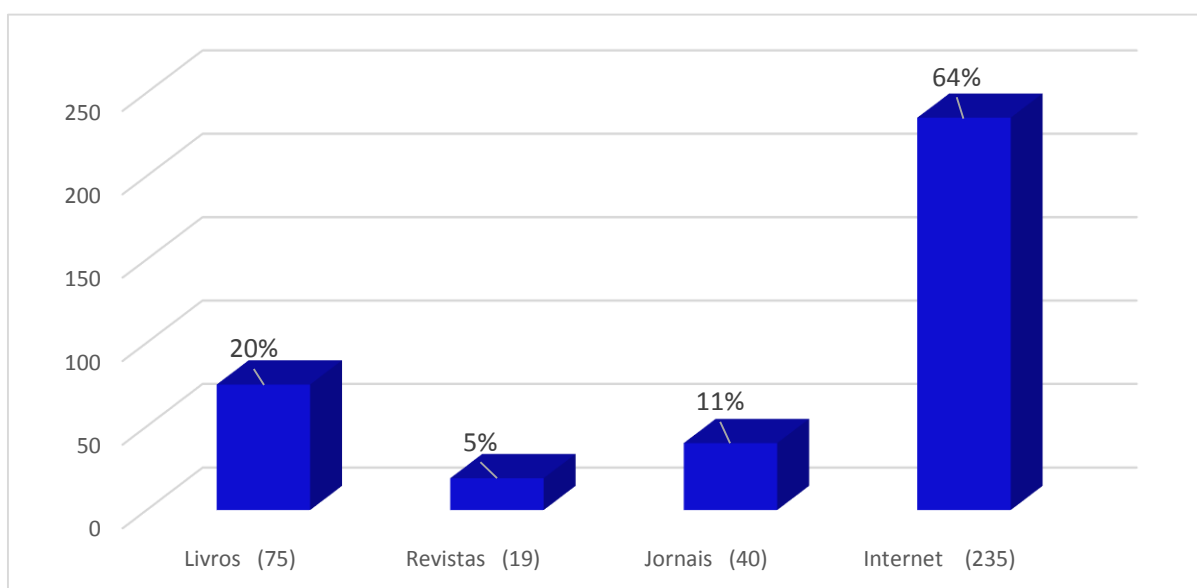
Por meio da pesquisa foi possível constatar que 70% da comunidade raramente costuma frequentar a Biblioteca e aqueles que nunca frequentam são 17%. Estes 87% da população corresponde aos usuários potenciais, que não estão se beneficiando do serviço da Biblioteca Pública, como de direito. Conforme os objetivos da pesquisa, esperamos que o levantamento de necessidades informacionais, gostos leitores e opiniões, oportunizados pelo questionário aplicado, seja eficiente na redução desse percentual. Queremos aumentar o número de usuários reais.

Gráfico 1: Frequência de utilização da biblioteca



Com o mesmo raciocínio, verificamos que o usuário real da Biblioteca Pública de Cumbe/SE no momento do levantamento correspondeu à 13% da população. É uma quantidade mínima de pessoas na cidade. Esse dado confirma a preocupação e a problematização da pesquisa aqui desenvolvida, que demonstra a falta de efetividade da Biblioteca Pública de Cumbe na realização de seus objetivos.

Gráfico 2: Leituras para atualização



Fonte: elaborado pelo autor Alessandro de Oliveira, 2018

A segunda questão: “Você costuma se atualizar através de”, foi voltada para os suportes de leitura que estão consagrados entre os usuários reais e potenciais e sua correspondência ao acervo disponível na biblioteca observada. O gráfico 2 demonstra qual o tipo de material o usuário costuma usar para atualizações de suas leituras. É importante salientar que o entrevistado poderia assinalar mais de uma alternativa, caso considerasse necessário. Dos 351 questionários, 20% responderam que utilizam livro, 05% utilizam revistas, 11% utilizam jornais e 64% responderam que usam mais Internet como principal fonte de atualizações.

Um dado relevante é que se somarmos o quantitativo de pessoas que utilizam livros, revistas e jornais, concluímos que 36% ainda buscam como fonte de pesquisa os materiais físicos, que são possíveis de se obter na Biblioteca Pública de Cumbe/SE. Porém, sem Internet ou recurso de disponibilização de *Wireless Fidelity*

(WIFI)⁵, não consegue satisfazer as necessidades informacionais de 64% da população. Da mesma forma, se perde um espaço virtual de aproximação com o usuário, quando a biblioteca não possui comunicações, redes sociais, produções e serviços disponíveis na Internet.

A Internet vem possibilitando o acesso à informação de forma mais rápida e democrática a uma quantidade cada vez maior de pessoas e ao mesmo tempo. Assim, com a Biblioteca Pública de Cumbe/SE “Murilo Xavier” não deveria ser diferente, pois deve oferecer o acesso à Internet aos seus usuários como forma de ampliar a oferta de produtos para a população.

A sociedade vem mudando muito rápido, em virtude, principalmente, das novidades tecnológicas. A forma de pensar e os hábitos sociais se alteram e isso se reflete nos usos e hábitos da informação, tendo em vista que ela se constitui a partir da interação, registro, compartilhamento, circulação e repercussão entre as pessoas.

Desse modo, a informação, principalmente a informação registrada, precisa de um tratamento que se constitua em duas situações: usuário, aquele que solicita a informação, e a demanda do resultado dessa solicitação. Em ambos, usuário e demanda, é preciso considerar as influências das tecnologias, novos suportes e, portanto, novas agendas de atuação e práticas para melhor entendimento da atividade de tratamento informacional.

Portanto, os novos rumos da informação pesam também sobre as novas formas de se pensar a formação e o desenvolvimento de coleções. Nesse contexto, a biblioteca e os profissionais que estão ligados aos processos de tratamento, organização e difusão dos objetos informacionais precisam entender, refletir e debater possibilidades de organizar acervos e dinamizar os serviços, para atender satisfatoriamente o usuário.

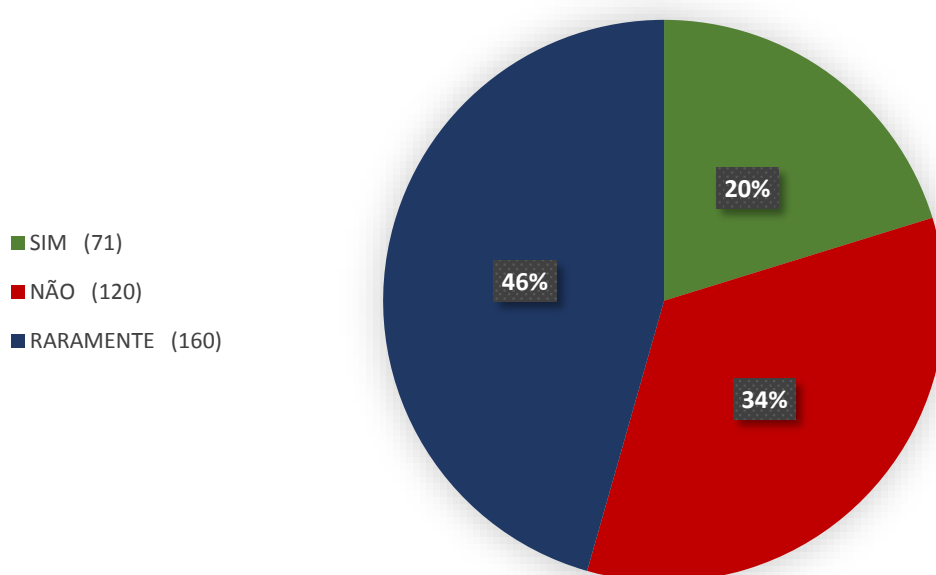
Por fim, devemos sempre lembrar que a quantidade de livros na estante não é o mais importante. A qualidade sim importa mais, ou seja, livros atualizados, em bom estado de conservação e que contemplem os assuntos das áreas, do público da biblioteca. Sempre observando o uso, o fluxo, os livros mais requisitados, as coleções mais procuradas, visando aumentar a oferta para a comunidade.

⁵ Um dispositivo habilitado para WIFI pode se conectar à Internet quando dentro do alcance de uma rede sem fio conectada à Internet (WI-FI, 2019).

Nesse sentido, Ranganathan (2009. 336 p.), cita as cinco leis da Biblioteconomia que favorece o usuário na unidade de informação:

- Os livros são para usar.
- A cada leitor seu livro.
- A cada livro seu leitor.
- Poupe o tempo do leitor.
- A biblioteca é um organismo em crescimento.

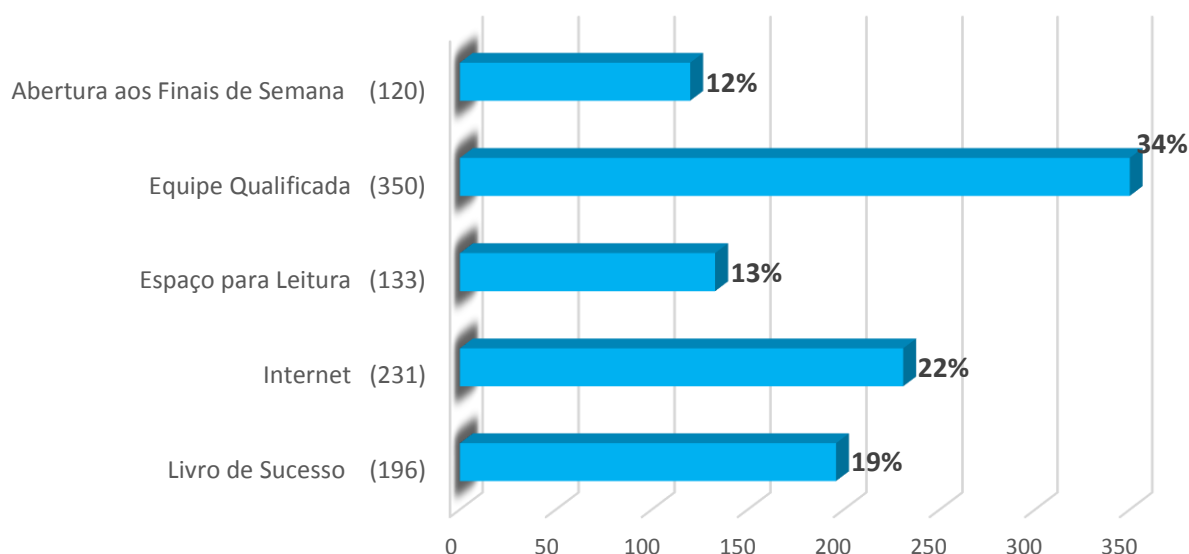
Gráfico 3: Recuperação da Informação



Fonte: Alessandro de Oliveira, 2018.

A questão voltada para as estratégias de busca e recuperação da informação dos usuários reais e potenciais teve o seguinte enunciado: “Você costuma achar a informação (livro/revista) que procura no acervo da biblioteca da sua cidade?”. No que diz respeito a essa questão, foi constatado que, dos 351 questionários, 20% das pessoas responderam que costumam achar a informação que procuram no acervo da biblioteca, 34% disseram que não costumam achar o que procuram no acervo da biblioteca e 46% responderam que raramente acham a informação que precisam na biblioteca.

Podemos visualizar que essa resposta está de acordo com a da questão anterior. Portanto, se não existem as fontes de informação que correspondem aos hábitos, gostos e preferência de leitura da população, também as fontes disponíveis não atendem as necessidades informacionais.

Gráfico 4: Fatores para melhoria dos serviços da biblioteca pública

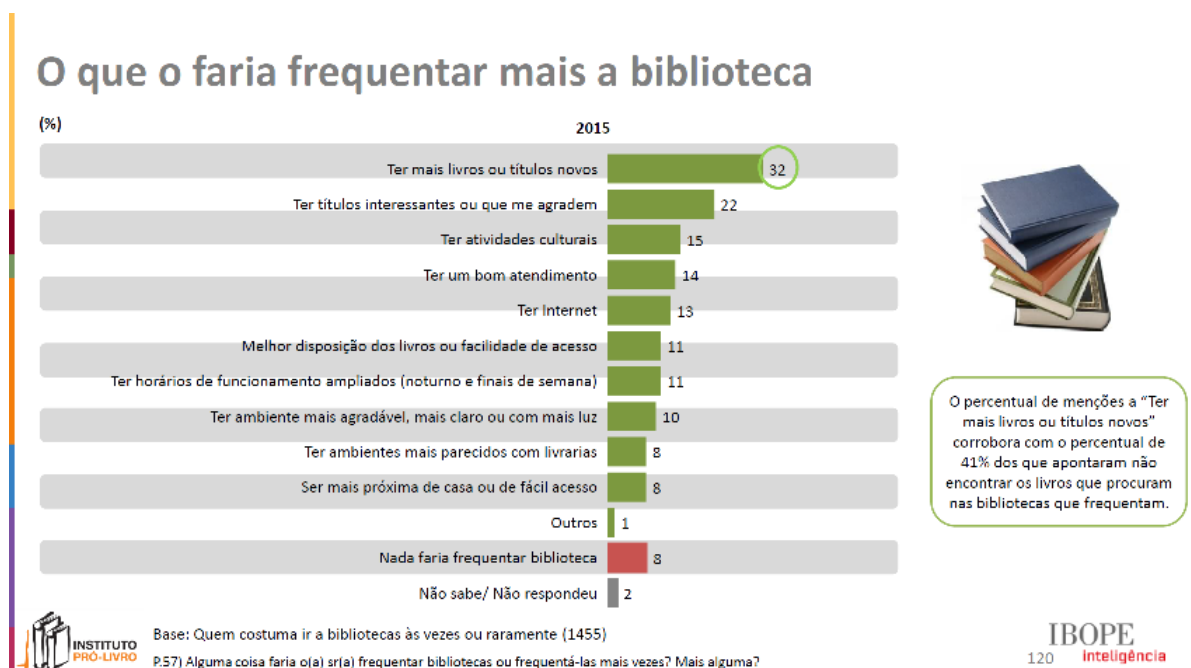
Fonte: Alexsandro de Oliveira, 2018

A questão 4: “O que você gostaria de encontrar na biblioteca de sua cidade?”, permitiu a escolha de múltiplas alternativas. Sendo assim, obteve um número de respostas superior ao total de respondentes e será analisada em seus percentuais. Essas condições de melhoria propostas tiveram como base a pesquisa Retratos da Leitura no Brasil (figura 9), que faz um levantamento aberto e frequente, entrevistando pessoas no Brasil todo.

Sendo assim, algumas das respostas obtidas no Brasil na questão aberta: “O que o faria frequentar mais a biblioteca?”, foram estudadas e transformadas em alternativas fechadas, que facilitaram a coleta de dados em Cumbe.

No que diz respeito à abertura aos finais de semana, dos 351 questionários, 12% das pessoas disseram que gostariam que a biblioteca fosse aberta aos finais de semana. Sendo assim, pudemos ver que a grande maioria dos interessados poderia aproveitar melhor a biblioteca estudada, mesmo sem ampliação do horário de funcionamento. Isso ocorre pelas dimensões da cidade de Cumbe, que permite deslocamento em pequenos intervalos, em percursos ou em final de expedientes, a pé.

O principal elemento apontado pelos cidadãos cumbenses é a questão da qualificação da equipe. No que diz respeito a isso, dos 351 questionários, 34% das pessoas responderam que a biblioteca precisa ter uma equipe qualificada.

Figura 9 - Questão de pesquisa Retratos da Leitura no Brasil

Fonte: Pesquisa Retratos da Leitura no Brasil (2016, p. 120).

Nesse sentido, a biblioteca precisa de profissionais habilitados, que transformem esse recinto em um lugar agradável, atrativo e que estes profissionais estejam comprometidos em integrar-se com todas as atividades beneficiando toda população.

A biblioteca estudada não é privilegiada em ter um bibliotecário, uma vez que a realidade da maioria das bibliotecas dos municípios pequenos é colocada em segundo plano sem a participação efetiva de um profissional qualificado. Nesse sentido, é relevante colocar a biblioteca em uma situação com dedicação, planejamento constante e persistente, no sentido de capacitar seus usuários, para desenvolver e manter o interesse da população no gosto pela leitura.

No que diz respeito ao espaço de leitura, dos 351 questionários, 13% das pessoas responderam que queriam a biblioteca com mais espaços para leitura e com mesas e cadeiras, precisa ser um espaço em que o leitor se sinta à vontade. Embora este espaço seja muito importante para o incentivo à leitura, nosso país ainda é pouco provido deste ambiente.

No tocante à Internet, dos 351 questionários, 22% das pessoas responderam que gostariam de encontrar na biblioteca Internet com mais quiosque e computadores, nesse caso, a biblioteca também deveria ser avaliada em função da medida em que é capaz de aproveitar as possibilidades oferecidas pela tecnologia.

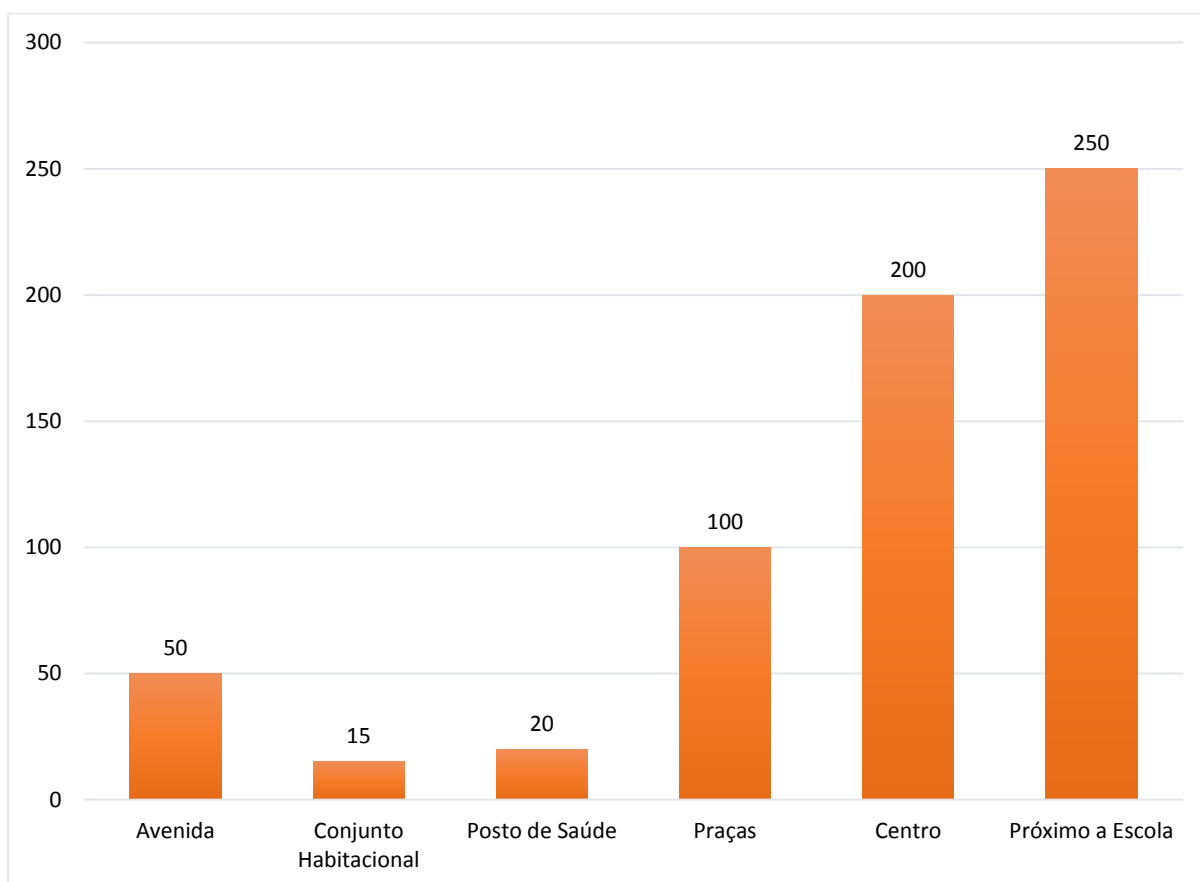
Por exemplo, uma vantagem importante dos sistemas informatizados é que, quando bem projetados, podem fornecer muitos dados que ajudam no processo decisório e melhoram de maneira geral o processo de administração.

Outra faceta é a capacidade de a biblioteca utilizar as tecnologias da informação e comunicação (TIC), de maneira a proporcionar serviços que não pudera oferecer antes (por exemplo, um serviço de alto nível de buscas bibliográficas que é possibilitado pelo acesso em linha a uma vasta gama de bases de dados).

No que diz respeito aos livros de sucesso, dos 351 questionários respondidos, 19% das pessoas disseram que gostariam que tivessem na biblioteca como melhoria dos serviços. Essa questão passa por uma seleção criteriosa e um orçamento próprio e bem administrado, no desenvolvimento da coleção. Contudo, pudemos constatar ao longo dos anos de frequência à biblioteca estudada, que seu acervo em grande parte é formado por doações, frequentemente já defasadas, muitas das quais anteriores à última reforma ortográfica do Português.

As três questões seguintes, abertas, puderam captar informações melhor voltadas às preferências e opiniões específicas dos usuários reais e potenciais da Biblioteca Pública. As questões foram cuidadosamente lidas e anotadas, sendo que as respostas mais frequentes estabeleceram um cenário que nos dá uma ideia da evolução desejável da Biblioteca e das aspirações da população cumbense sobre seu funcionamento ideal.

Na quinta questão, foi solicitado que os usuários indicassem locais para extensão dos serviços biblioteconômicos, e vieram diversas respostas, organizadas não gráfico 5, abaixo representado:

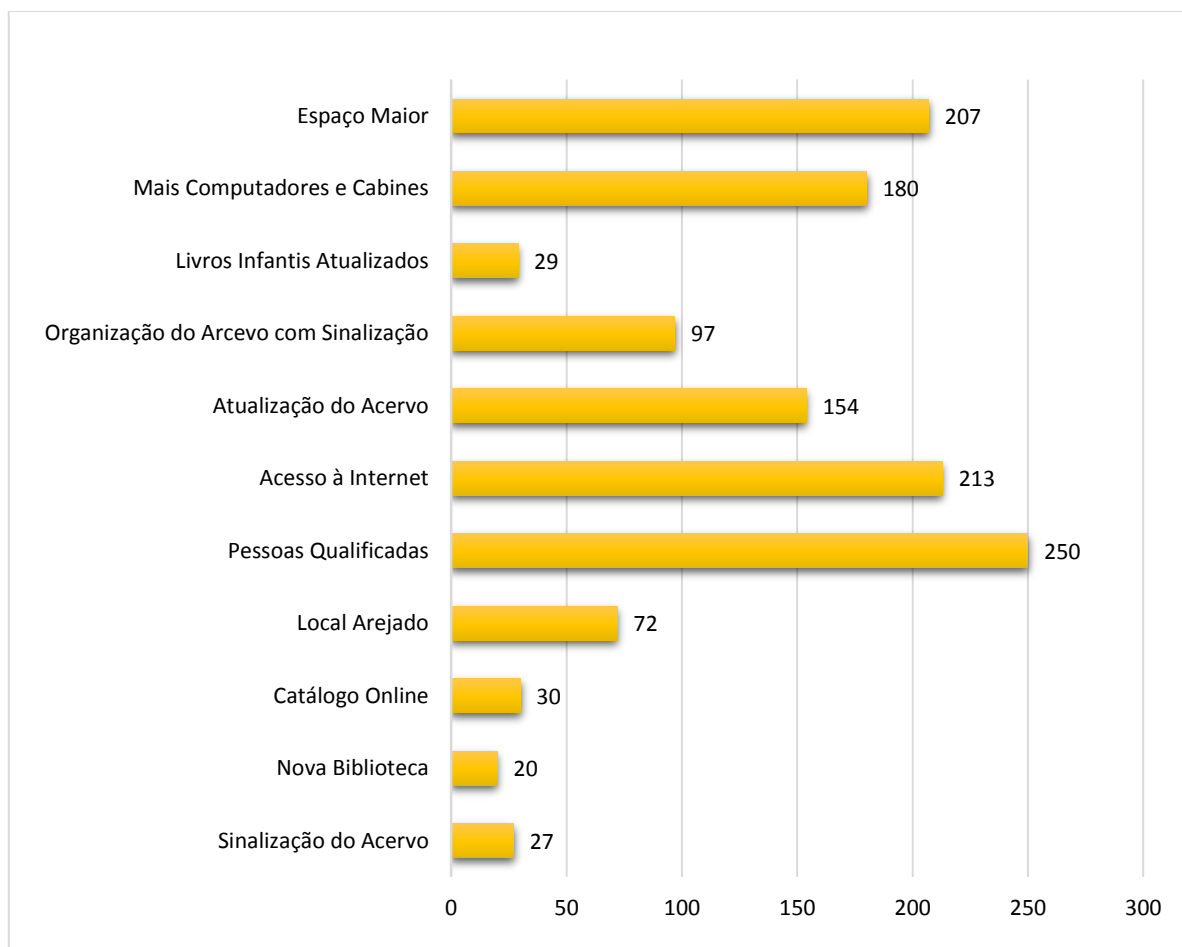
Gráfico 5: Locais de extensão dos serviços biblioteconômicos

Fonte: Alessandro de Oliveira, 2018

Nesta questão, percebeu-se que a biblioteca precisa ir ao encontro do público que a mesma se destina, ou seja: se a biblioteca é pública, os seus serviços serão voltados para a comunidade, harmonizando-se com seu deslocamento e a proximidade de locais estratégicos para garantir um melhor atendimento.

A Biblioteca Pública de Cumbe/SE está localizada no centro da cidade e infelizmente não possui os elementos necessários para atrair e satisfazer os leitores cumbenses. Não realiza seu potencial, por falta de acervo, recursos tecnológicos e equipe adequada, transformando-se em um organismo ultrapassado. Nesse sentido, a biblioteca acaba representando uma sala de leitura e não uma unidade de informação que dissemina conhecimento e lazer cultural para toda comunidade.

Na sexta questão (gráfico 6), foram solicitados fatores para melhoria do acervo da biblioteca da cidade de Cumbe/SE e foram constatadas diversas respostas tais como:

Gráfico 6: Fatores para melhoria do acervo

Fonte: Alessandro de Oliveira, 2018

No que se refere a essa questão, foi possível identificar que a população precisa de qualidade nos serviços oferecidos pela biblioteca fazendo com que a comunidade veja esse espaço como um ambiente sociável, interativo e dinâmico, onde os usuários possam compartilhar e trocar informações e serviços de forma colaborativa e participativa, encontrando na biblioteca um espaço para desenvolvimento do potencial humano e consolidação de uma consciência crítica cidadã.

Infelizmente, a biblioteca pública de Cumbe chega a ser insuficiente no serviço que desempenha na comunidade, tal serviço muitas vezes é feito com muito pouco interesse na satisfação dos seus usuários, que por sua vez param de frequentar a biblioteca, por não visualizar nela um espaço estruturado de apoio e incentivo na melhoria da população.

Na sétima e última questão, que foi aberta e opcional, as pessoas tiveram a liberdade de indicar títulos, temas e autores que gostariam de ver na Biblioteca Pública de Cumbe. Sendo assim, as pessoas responderam, e as respostas foram tratadas por meio de uma breve tipologia, para efeito demonstrativo (Tabela 3).

Considerando dados da pesquisa, Freitas e Silva (2014) ressaltam que acervos desatualizados, mal conservados e desconexos com as necessidades de informação da comunidade local pouco atraem os usuários, pois eles sabem que não encontrarão nas estantes da biblioteca as respostas para os seus questionamentos. Normalmente, os livros compõem a quase totalidade do acervo.

Neste sentido, percebe-se a ligação entre acervo e comunidade é fundamental. Não se podem desenvolver coleções que não estejam em convergência com o que a comunidade precisa. A obtenção de dados pode significar a mudança no direcionamento dos serviços prestados pela biblioteca, pois a análise do consumidor poderá indicar novos rumos a serem seguidos. Ou seja, com a posse de dados será possível estruturar diferentes ações que afetam a unidade de informação como um todo.

O questionário foi importante, tanto para a coleta dos dados como para a interpretação e análise desses dados. Através dele, pudemos ter uma visão, se não total, mas bem aproximada da realidade que se estava investigando.

Tabela 3: Sugestão de Títulos para a Biblioteca Pública de Cumbe

TIPOLOGIA	ITENS E AUTORES CITADOS
Livros de literatura brasileira e autores brasileiros	<ul style="list-style-type: none"> • A menina que fez a América, de Claudia Scatamocchia e Ilka Brunhilde; • A vida íntima de Laura, de Clarice Lispector; • Autor - Machado de Assis; • Autora Clarice Lispector; • Livros de Comédia; • Livros de Cordel; • Macunaíma, de Mário de Andrade; • O alienista; • O atheneu, de Raul Pompéia • O medo de amar, de Marcelo César; • Os buzundangas, de Lima Barreto; • Terra sonâmbula, de Mia Couto; • Vidas secas.
Livros de Literatura Estrangeira e autores estrangeiros	<ul style="list-style-type: none"> • 50 tons de cinza; • 50 tons mais escuros; • A culpa é das estrelas; • Anjos e demônios, de Dan Brown; • Autor - Jorge Luiz Borges; • Cem Anos de Solidão, de Gabriel Garcia Marques; • Como eu era antes de você; • Dom Quixote, de Miguel de Cervantes; • Fallen, de Lauren Kate; • Harry Potter; • Mensagem, de Fernando Pessoa; • O lar da Sra. Pelegrini para crianças peculiares; • O nome da rosa; • Os lusíadas, de Luís de Camões; • Os três mosqueteiros; • Romeu e Julieta.
Livros teóricos	<ul style="list-style-type: none"> • Dicionário; • Educação para além do Capital; • Matemática; • O assassino e o profeta; • O mal estar na cultura; • O mundo de Sofia; • Pedagogia do Oprimido, de Paulo Freire; • Português; • Reinvente seu bairro, de Cândido Malta; • Religião.
Livros de Autoajuda	<ul style="list-style-type: none"> • Fases da vida; • Nunca desista de seus sonhos, de Valter Augusto Cury; • O bom doutor.
Literatura Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • A arca de Noé; • A bolsa amarela, de Lígia Bojunga Nunes; • A Turma da Mônica, de Maurício de Sousa; • Chapeuzinho Vermelho; • Chapeuzinho Amarelo de Chico Buarque de Holanda; • Diário de uma princesa; • Histórias em Quadrinhos; • O caçador de lendas; • Os bichos que tive, de Sílvia Orthof; • Sítio do Pica-Pau Amarelo.
Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> • Bíblia.

Fonte: Alessandro de Oliveira, 2018.

4.2 Estratégia de atendimento à comunidade leitora da Biblioteca Pública de Cumbe/SE

Após a análise dos dados obtidos em campo, apontamos sugestões, recomendações e constatações de modificações a serem feitas na unidade de informação estudada, como estratégia no intuito de melhorar a qualidade da biblioteca e seus serviços, além de atrair e atender os usuários potenciais.

Desse modo, a estratégia sugerida propõe adequações no acervo, funcionamento, espaço físico, serviços de extensão e equipe da Biblioteca Pública de Cumbe/SE. Além disso, estabelece diretrizes de trabalho, para que a Biblioteca Pública de Cumbe/SE estabeleça boas práticas e busque a excelência no atendimento da população cumbense.

4.2.1 Adequações sugeridas no acervo

Na atualidade, o acervo encontra-se desatualizado, assim como defasado em relação ao número de cidadãos cumbenses, que são os usuários potenciais da Biblioteca Pública de Cumbe.

Para mudar este cenário, Freitas e Silva (2014) recomendam que se destine um orçamento fixo para a administração das bibliotecas. Esta verba serve para comprar livros, investir em programas de leitura, assinar bases de dados e periódicos, disponibilizar produtos e serviços online, atendendo as necessidades de informação dos usuários locais e remotos. Todos esses recursos contribuem para que a biblioteca preste um serviço de boa qualidade aos seus usuários.

Recomenda que a biblioteca estabeleça sua política de desenvolvimento de coleções que será materializada em documento, no qual serão levadas em consideração, dentre outros, os seguintes dados essenciais: os objetivos da biblioteca, o estado atual da coleção, as necessidades informacionais e preferências leitoras da comunidade a ser servida, orçamentos e outros recursos informacionais disponíveis. Deve constar no documento a indicação da responsabilidade nas decisões para a seleção do acervo, ou seja, se deve haver uma comissão. Isso facilitará a organização e administração da biblioteca.

Tanto Vergueiro (1989) como Dias e Pires (2003) recomendam uma comissão para a elaboração da política, composta pelo bibliotecário, profissionais envolvidos com a biblioteca, usuários, assessores e no caso da biblioteca pública, um

representante do conselho comunitário, devidamente analisada e nomeada pelos órgãos competentes, visando assegurar a representatividade da comunidade nas atividades do serviço de informação, auxiliando para uma ampliação coerente, lógica, equitativa e equilibrada do acervo.

A questão da cultura virtual é muito importante. Sendo assim, o acervo da biblioteca necessita de e-books, assim como de postos de consulta de Internet, com assistência da equipe da biblioteca.

4.2.2 Adequações sugeridas no funcionamento

A Biblioteca Pública de Cumbe/SE deve estar preparada para atender a comunidade cumbense, formada por crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, pessoas com necessidades especiais, de modo que tenha todos os recursos para resolver as necessidades informacionais, assim como fomentar o lazer cultural e a formação continua.

Recomenda-se também para a biblioteca o horário adequado e flexível aos usuários; seleção pertinente do acervo; organização e estruturas definidas no espaço do prédio; acesso livre às estantes; empréstimo domiciliar; políticas desenvolvidas entre o bibliotecário e outros profissionais da comunidade para incentivar a leitura; ação e animação cultural com atividades regulares.

É importante que na biblioteca existam formulários de sugestões e reclamações para que os usuários deixem suas opiniões.

Ainda é importante que serviços de extensão sejam implantados, para que o funcionamento seja de acordo com o modo de vida dos cidadãos cumbenses e sua locomoção pela cidade.

Se as pessoas necessitam se adaptar às novas exigências que as TIC impuseram para seus manuseios, as instituições também tiveram que se adequar a esse novo sistema, entre elas está a biblioteca. Houve especulações em torno de seu desaparecimento com o advento da Internet, já que se pensava que todas as informações estavam disponíveis nesse imenso mundo digital de forma acessível e rápida, dispensando essa unidade e, conseqüentemente, o bibliotecário. Contudo, não é isso que se presencia, pois as fontes de informação disponíveis em rede são

milhares e muitas são duvidosas e incoerentes, dificultando o caminho do usuário que realmente necessita de uma informação confiável e de qualidade.

As tecnologias proporcionam fácil armazenamento e recuperação da informação, a fim de facilitar os serviços prestados aos usuários. Frente aos fatores apresentados podemos verificar que é muito importante serem abordados esses aspectos relacionados às mudanças tecnológicas, para que o bibliotecário possa gerenciar a unidade de informação de maneira mais consciente e eficiente, pois conta com o auxílio das TIC, tornando os seus trabalhos mais dinâmicos e, portanto, exigindo maior capacitação do pessoal que compõe sua equipe.

Neste sentido, para manter-se importante no lugar em que está localizada, faz-se necessário estar constantemente atualizada conforme o ritmo de produção e oferta de informação que a comunidade exige, como também na antecipação de serviços que possam criar demanda na biblioteca.

4.2.3 Adequações sugeridas no espaço físico

O espaço físico adequado para a instalação da Biblioteca Pública de Cumbe/SE, além de centralizado em relação à cidade, deve ser provido das seguintes qualidades:

- Edifício amplo, térreo ou com rampas de acesso, com lajes nos tetos e telhado de materiais não condutores de calor;
- Espaçoso, amplo e subdividido em setores;
- Número de assentos correspondente no mínimo à 10% da população de Cumbe;
- Iluminação adequada;
- Ventilação adequada;
- Pé direito alto, para abafar ruído e melhorar a circulação de ar;
- Mobiliário adequado para atendimento, serviços de escritório, instalação de microcomputadores para a equipe e para o atendimento ao público, com suas particularidades;
- Banheiros internos, separados por gênero, com instalações para pessoas com necessidades especiais e fraldário;

- Sinalização dos espaços e do acervo, assim como superfícies táteis para a circulação de cegos;
- Estantes em formato e tamanho ergonômico, para acomodação dos acervos, considerando os usuários infanto-juvenis e adultos com estatura média, equipados com bibliocantos em número suficiente;
- Paredes e telhados com bom estado de conservação, assim como encanamentos e calhas (bicas) em condições adequadas, com higienização e conservação regular;
- Pintura interna e externa atualizada anualmente para o prédio;
- Sinalização externa visível para as pessoas que circulam, que não deve ser restrita ao nome pintado na parede do prédio.

Essas características vão tornar o ambiente mais acolhedor e apoiar a qualidade dos serviços, mas também vão gerar saúde para a equipe da biblioteca.

4.2.4 Adequações sugeridas nos serviços de extensão

Os serviços de extensão têm de se harmonizar com o modo de vida dos cumbenses. Então, seria recomendável que algumas localidades da cidade, sob o aconselhamento da comunidade, recebessem pontos de apoio da Biblioteca Pública de Cumbe/SE. Esses pontos de apoio poderiam ser cabines, guaritas, gaiolas, mobiliários urbanos em estilo de bancas de jornal. Locais como a Avenida Principal Dr. Leandro Maciel; praças dos conjuntos habitacionais, postos de saúde, praça de eventos, e locais próximos às escolas.

Também poderia funcionar um ponto de apoio móvel, em veículo adaptado para levar livros, gerar sinal de WIFI, com equipamentos adequados a apoiar ações culturais em ruas e praças, nos povoados.

Desse modo, a consulta à Biblioteca Pública de Cumbe/SE pode se tornar democrática e mais adequada ao modo de vida cumbense.

4.2.5 Adequações sugeridas na equipe da biblioteca

Recomenda-se que a Biblioteca Municipal de Cumbe/SE “Murilo Xavier”, seja representada e dirigida pelo profissional bibliotecário, pois este será habilitado para fazer dela uma unidade de informação. Visto que o bibliotecário sabe ou deveria saber as reais necessidades informacionais dos usuários e quais as fragilidades existentes no acervo, prédio, serviços, ação cultural, extensão, etc.

Quando a biblioteca tem o profissional bibliotecário, estará sempre melhor preparada para anteder as necessidades informacionais dos usuários, da forma mais adequada. Também a presença do bibliotecário multiplica boas práticas e capacita os profissionais da equipe bibliotecária.

O bibliotecário compreende e domina melhor a legislação e as políticas públicas voltadas para a leitura, sendo também o profissional que vai se comunicar melhor com os órgãos de administração e fomento, conseguindo recursos para a biblioteca. Sem contar que a legalização da Biblioteca e o seu cadastro no Sistema Nacional de Bibliotecas, com todos os seus benefícios, só poderá ser feito pelo profissional Bibliotecário.

Para esse bibliotecário, uma equipe auxiliar com nível médio ou técnico deve ser contratada, pois o serviço assim demanda. O bibliotecário é um gestor e o atendimento e funções operacionais são executadas pela equipe.

A biblioteca também necessita de profissionais para manter os serviços gerais, como limpeza, zeladoria, manutenção, segurança, que podem ser exercidos por equipes terceirizadas.

Além dessa equipe, a biblioteca também precisa ter espaço para os estagiários de diferentes especialidades, que virão para aprender e multiplicar a experiência profissional. Também são necessários os profissionais de ação cultural e animação: artistas, contadores de histórias, escritores, repentistas, professores, artesãos.

Nesse sentido, é através dos serviços oferecidos pelas unidades de informação a comunidade poderá ter acesso a informações atualizadas e de qualidade e sentiram satisfação em estar em um espaço de interação e troca de conhecimentos.

4.2.6 Diretrizes sugeridas para melhoria estratégica

Na biblioteca de Cumbe/SE não existe documento formalizado que contemple os critérios para a formação do acervo. As diretrizes para definição de uma política de desenvolvimento de coleções, nunca foram contempladas num documento para facilitar o planejamento e administração da biblioteca

A Biblioteca precisa se atualizar e reconhecer a necessidade de avaliação da mesma, para poder servir a comunidade cumbense diante das exigências atuais da informação e do conhecimento, e para a sobrevivência da instituição.

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) estão proporcionando novos meios de comunicação e consequentemente, aquisição de conhecimento, e precisam estar presentes na Biblioteca. Por isso as pessoas em geral e os usuários de unidades de informação estão se tornando cada vez mais exigentes, pois querem que a informação esteja veiculada pelas tecnologias de informação, já que esse novo meio pode suprir determinadas necessidades informacionais.

Os espaços físicos, nos quais as pessoas convivem e circulam, representam oportunidades de apresentação de leitura. Sendo assim, a Biblioteca Pública de Cumbe/SE tem de ser maior do que as paredes de seu prédio, ofertando serviços de extensão à comunidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas públicas, como espaço social, são instrumentos disseminadores de informação e conhecimento para a comunidade na qual estão inseridas, sendo, assim, um meio de democratização da leitura e do conhecimento para um país.

Como considerações finais o trabalho pôde perceber que a biblioteca objeto desta pesquisa, além de não ter um profissional Bibliotecário habilitado, também não houve por parte dos responsáveis da Biblioteca Municipal de Cumbe em conhecer a comunidade leitora do município, mesmo que por instrumentos simples como aplicação de questionários com o objetivo de buscar sugestões em relação a compra de livros, avaliação do acervo, não há uma política de desenvolvimento de coleção definida para formação e manutenção do acervo da biblioteca.

Outra consideração que o trabalho traz é que nunca houve por parte das gestões anteriores e da atual uma preocupação em realizar diagnóstico tanto referente aos seus usuários, nem tão pouco de seu espaço físico e de seu acervo, não se conhece suas principais características, reais necessidades, seus usuários sabem-se apenas os tipos de usuários, mas não o seu perfil.

O estudo da comunidade, em especial buscando o perfil dos usuários, é a melhor garantia de que a Biblioteca pública de Cume/SE represente um serviço público que atenda às necessidades informacionais em nível satisfatória, mas que também crie uma sociedade leitora respeitando a identidade das pessoas do lugar. As políticas públicas voltadas para a leitura têm de visar a satisfação das pessoas, criar oportunidades de leitura e lazer cultural, ofertar serviços de leitura extensivos nos locais onde as pessoas podem acessar.

O estudo de usuários é uma parte importante do processo de desenvolvimento de coleções. Sua observação e desenvolvimento devem ser ininterrupto, permanecendo em constante evolução. Entretanto, é necessário compor uma política de desenvolvimento da coleção que junte os objetivos destinados às necessidades de informação da comunidade à qual está inserida a biblioteca, com a finalidade de subsidiar a tomada de decisão no processo de seleção, considerando todos os fatores relevantes aos interesses da comunidade, como também avaliar a coleção periodicamente para preservar a qualidade e a idoneidade do acervo.

O presente trabalho também demonstrou a importância de uma biblioteca para o desenvolvimento cultural e intelectual para uma comunidade, mesmo não tendo as condições físicas ideais nem o acervo ideal, mesmo assim a referida biblioteca objeto de observação desta pesquisa desempenha importante papel. Assim como os cidadãos cumbenses também gostariam de viver mais de perto ações culturais voltadas para a leitura.

Sendo assim, sugere-se novas abordagens de estudo sobre o tema em questão com embasamento teórico e empírico na busca de tornar o desenvolvimento de coleções nessa unidade de informação, como prática que deve ser seguida pelos profissionais de informação, visando crescimento e a valorização da biblioteca.

Espera-se que o presente trabalho possa contribuir significativamente com o incentivo a outras pesquisas, através das informações discutidas acerca das percepções do tema e que futuras pesquisas poderão ajudar a verificar a cultura de pesquisa em outras instituições, para que outras melhorias sejam propostas e casos bem sucedidos sejam tomados como referência

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria. Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000.

BARROS, Aidil Jesus da Silva; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia: um Guia para a Iniciação Científica**. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Dispõe sobre o princípio da universalização das bibliotecas públicas no país**. Brasília, DF, dezembro 1996. Disponível em: <https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=projeto+de+lei+de+st%C3%A9dile&spell=1&sa=X&ved=0ahUKEwi51b3InoncAhWBf5AKHUZRDYAQBQgkKAA&biw=1366&bih=634>. Acesso em: 05 jul. 2018.

CLEMENTE, Fabiane Aparecida Santos. **Pesquisa qualitativa, exploratória e fenomenológica: alguns conceitos básicos**. 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/pesquisa-qualitativa-exploratoria-e-fenomenologica-alguns-conceitos-basicos/14316/>. Acesso em: 14 jul. 2018.

CUMBE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2018. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Cumbe&oldid=53498027>. Acesso em: 2 nov. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: Edufscar, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).

ESTABEL, Lizandra Brasil (org.); MORO, Eliane Lourdes da Silva (org.). **Biblioteca: Conhecimento e Práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014.

EVANS, G. Edward; SAPONARO, Margaret Zarnosky. **Developing library and information center collections**. Westport: Libraries Unlimited, 2005.

EVANS, G. Edward. **Developing library and information center collection**. 4.ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

FERNANDES, José. **Técnicas de estudo e pesquisa**. 7. ed. Goiânia: Kelps, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Aspectos especiais de estudos de usuários**. Brasília. 1983.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudo de uso e usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FREITAS, Marília Augusta de; SILVA, Vanessa Barbosa da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.12, n.1, p.123-146, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000014186/303ac3637074bd78e6a5d880f126913a/>. Acesso em: 14 fev. 2018.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro, 2000.

GARCIA, Élvio Bueno; BLANES, Leila. **Validação, utilização e confiabilidade de um questionário**. São Paulo: UNIFESP, 2017. Disponível em: http://dcir.sites.unifesp.br/mp/images/imagens/aulas_PDF/2017_05_Validacao_utiliz_confiabilidade_questionario_Denise.pdf. Acesso em 05 jan. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas – RAE, São Paulo, v. 35, n.2, p. 57-63, abr.1995.

IBGE. **Panorama das cidades**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/se/cumbe/panorama>. Acesso em 13 dez 2018

IBGE. **História dos municípios**. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em 12 ago. 2018.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Bárbara (Orgs). **Diretrizes da IFLA para Bibliotecas Públicas**. Brasília: Briquet de Lemos. 2012.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 1996.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MILANESI, Luiz. **A Casa da Invenção**. São Paulo. Ateliê Editorial.4.ed. 2003.

- MILANESI, Luiz. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial. 2002.
- MILANESI, Luiz. **Ordenar para Desordenar**. São Paulo: Editora Brasiliense. 1986.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.) **Pesquisa social**. Petrópolis: Vozes, 2007.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros. 2009. p. 336.
- RETRATOS DA LEITURA NO BRASIL. 4. ed. São Paulo: Instituto Pró-Livro, 2016.
- ROMANI, Claudia (org.); BORSZCZ, Claudia (org.). **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006.
- SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <http://www.calculoamostral.vai.la>. Acesso em: 07 ago. 2018.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez. Ed. 24, 2016.
- THIOLLENT, Michel. **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva. 2009.
- UNESCO. Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em: 29 maio 2018.
- VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais**. São Paulo: Polis, v.22.n.1, 1993.
- VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.
- VERGUEIRO, Waldomiro. **Seleção de materiais de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/ Livros, 1995.
- WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, Niterói: Intertexto, 2006.
- WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em biblioteca universitárias**. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2013.
- WEITZEL, Simone da Rocha. O desenvolvimento de coleções e a organização do conhecimento: suas origens e desafios. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1,n. 1. jan/jun. 2002. p. 61-67. Disponível em

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/search/advancedResults>. Acesso em: 10 maio. 2018.

WI-FI. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Wi-Fi&oldid=54211537>. Acesso em: 19 fev. 2019.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Esta pesquisa é sobre a comunidade servida na Biblioteca Pública de Cumbe e está sendo desenvolvida por Alexsandro de Oliveira, do Curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal de Sergipe, sob a orientação da profa. Valéria Bari. Os objetivos do estudo são conhecer as preferências leitoras da população local. A finalidade deste trabalho é contribuir para a Biblioteca Municipal e seus serviços, beneficiando as pessoas da comunidade que desejam fazer uso. Sua identidade será mantida em sigilo. Responder à pesquisa não apresenta riscos. Concorda com a participação?

- ☐ sim
- ☐ não

1) Com que frequência você utiliza a biblioteca:

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Frequentemente

2) Você costuma se atualizar através de:

- ☐ Livros
- ☐ Revistas
- ☐ Jornais
- ☐ Internet
- ☐ Outros

3) Você costuma achar a informação (livro/revista) que procura no acervo da biblioteca da sua cidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Raramente

4) O que você gostaria de encontrar na biblioteca de sua cidade?(quantas alternativas desejar):

- ☐ Livros de sucesso
- ☐ Internet – quiosque com mais computadores e *wifi*
- ☐ Espaço para leitura com mesas e cadeiras
- ☐ Equipe qualificada
- ☐ Abertura aos finais de semana com eventos e atividades

5) Quais locais e pontos da cidade poderiam oferecer postos de serviços bibliotecários?

6) Qual a sugestão que você daria para melhorar o acervo da biblioteca da sua cidade?

7) Indique um livro para agregar na biblioteca da sua cidade?

Obrigado.